

## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM**

#### **4.1 Implementasi Sistem**

Implementasi bertujuan untuk menerapkan sistem yang dibangun agar dapat mengatasi permasalahan yang telah diangkat pada penelitian ini. Tahap-tahap yang dilakukan pada implementasi ini adalah mengidentifikasi kebutuhan sistem baik perangkat keras maupun perangkat lunak serta menerapkan rancangan dan mengevaluasi sistem yang dibangun.

##### **4.1.1 Kebutuhan Sistem**

Dalam merancang dan membangun aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant terdapat beberapa perangkat keras dan perangkat lunak yang akan mendukung dalam implementasi aplikasi ini. Pada proses implementasi aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terdapat beberapa spesifikasi perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan.

##### **a Kebutuhan Perangkat Keras**

Perangkat keras adalah komponen fisik atau peralatan yang berbentuk fisik yang membentuk komputer, serta peralatan lain yang mendukung perangkat lunak dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sifat umum dari perangkat keras adalah dapat dilihat dan dipegang dalam bentuk fisik. Perangkat keras yang digunakan adalah komputer atau laptop. Spesifikasi minimum komputer yang digunakan

untuk menjalankan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Tabel Spesifikasi Minimum Komputer

Arsitektur	32-bit
Kecepatan <i>Processor</i>	1 GHz 32-bit
RAM	512MB
Unit Pengolah Grafis	Mendukung Direct X9 dan WDDM <i>Driver Model 1.0</i>
HDD	20GB
<i>Drive ROM</i>	DVD <i>Drive</i>

### b Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak memiliki sifat yang bertolak belakang dengan perangkat keras. Perangkat lunak tidak berbentuk fisik dan tidak dapat dipegang. Perangkat lunak memiliki peran dalam menghubungkan antara pengguna dengan perangkat keras melalui *user interface* yang dimengerti oleh pengguna. Perangkat lunak mencakup sistem operasi hingga aplikasi yang terdapat pada sistem operasi. Spesifikasi minimum perangkat lunak yang digunakan untuk menjalankan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Tabel Spesifikasi Minimum Perangkat lunak

Sistem Operasi	Microsoft Windows XP SP3 32 bit
Browser	Google Chrome versi 20 atau Mozilla Firefox versi 5
Aplikasi Tambahan	XAMPP versi 1.7.3

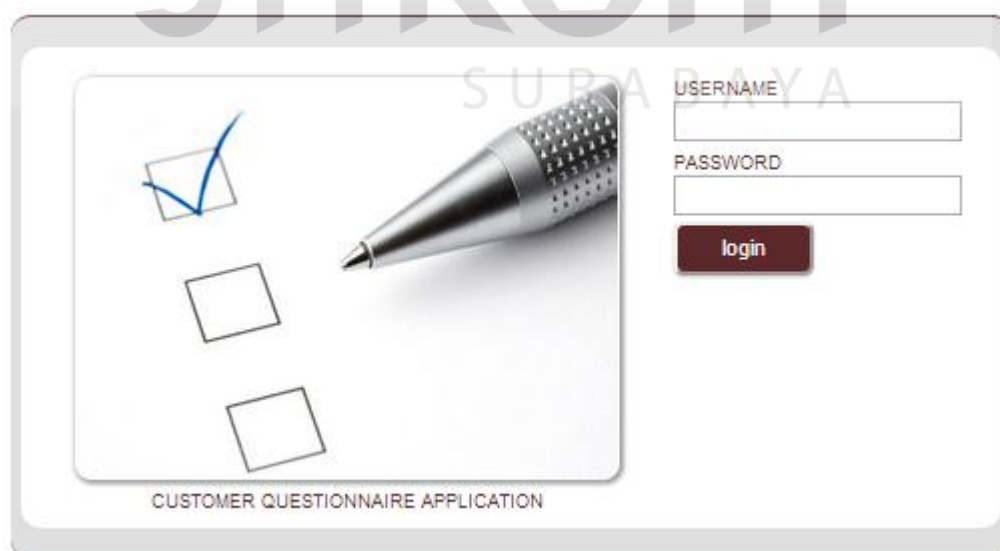
#### 4.1.2 Penjelasan Implementasi Sistem

Penjelasan tentang implementasi sistem yaitu aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berfungsi untuk menjelaskan

cara kerja aplikasi ini ketika diimplementasikan. Fungsi lain dari penjelasan implementasi sistem adalah mengenalkan pengguna yaitu staf dari Dewi Sinta Hotel and Restaurant cara kerja atau alur dari aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

a. *Form Mengecek Login Staf*

*Form* mengecek *login* staf adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk mengecek akun staf yang akan menggunakan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika staf tidak memiliki hak untuk mengakses aplikasi ini atau staf salah memasukkan *username* dan *password* maka aplikasi tidak akan memberikan akses untuk masuk dan menggunakan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Form* mengecek *login* staf digunakan oleh tiga jenis pengguna yaitu *manager*, *administrator*, dan *super user*. Tampilan *form* mengecek *login* staf dapat dilihat pada Gambar 4.1.



The image shows a login form for staff. On the left side, there is a graphic of a silver pen pointing to three checkboxes, the top one of which is checked with a blue mark. Below this graphic, the text 'CUSTOMER QUESTIONNAIRE APPLICATION' is visible. On the right side, there are two input fields: the top one is labeled 'USERNAME' and the bottom one is labeled 'PASSWORD'. Below these fields is a dark red button with the word 'login' in white text.

Gambar 4.1 *Form Mengecek Login Staf*

b. *Form* Membuat Kategori Pertanyaan

*Form* membuat kategori pertanyaan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk membuat kategori pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan. Jika pengguna memasukkan data kategori yang sama dengan data kategori yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data kategori pertanyaan. Tampilan *form* membuat kategori pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.2.

NO	CATEGORY ID	CATEGORY	LAST EDITING	STATUS	OPTION
1	KAT-1	* Kasat Mata	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
2	KAT-2	* Keandalan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
3	KAT-3	* Daya Tanggap	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
4	KAT-4	* Jaminan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
5	KAT-5	* Empati	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
6	KAT-6	* Kepuasan Pelanggan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status

Gambar 4.2 *Form* Membuat Kategori Pertanyaan

c. *Form* Membuat Pertanyaan Kuesioner

*Form* membuat pertanyaan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk membuat pertanyaan berdasarkan kategori yang telah ditentukan. Setiap pertanyaan memiliki satu kategori dan setiap kategori memiliki banyak pertanyaan. Jika data pertanyaan yang dimasukkan sama dengan data pertanyaan yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data pertanyaan tersebut. Tampilan *form* membuat pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.3.

DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga (logout)

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

ALL QUESTIONS, 26 QUESTIONS

ADD NEW QUESTION

SELECT CATEGORY  
--

QUESTION IN INDOONESIAN

QUESTION IN ENGLISH

save

ALL QUESTIONS 🇮🇩

Kasat Mata

NO	QUESTION ID	QUESTION	STATUS
1	PERT1-1	* Kebersihan dan kerapian kamar	Active
2	PERT1-2	* Fasilitas parkir yang disediakan	Active
3	PERT1-3	* Fasilitas rekreasi yang ada	Active
4	PERT1-4	* Fasilitas restaurant	Active
5	PERT1-5	* Penampilan karyawan	Active
6	PERT1-6	* Struktur dan desain hotel	Active

6 QUESTION, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE FROM KASAT MATA

Keandalan

NO	QUESTION ID	QUESTION	STATUS
1	PERT2-1	* Kemudahan dalam pemesanan kamar	Active
2	PERT2-2	* Keakuratan pelayanan yang diberikan karyawan	Active
3	PERT2-3	* Ketenangan dalam beristirahat	Active
4	PERT2-4	* Kemudahan cara pembayaran	Active
5	PERT2-5	* Tarif yang sesuai	Active

5 QUESTION, 5 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE FROM KEANDALAN

Gambar 4.3 Form Membuat Pertanyaan Kuesioner

#### d. Form Menyusun Kuesioner Pelanggan

Form menyusun kuesioner pelanggan adalah sebuah form yang berfungsi untuk memilih pertanyaan kuesioner yang akan diaktifkan berdasarkan kategori pertanyaan. Jika jumlah pertanyaan yang diaktifkan kurang atau lebih dari nilai yang telah ditentukan maka aplikasi tidak akan mengaktifkan pertanyaan yang telah dipilih. Tampilan form menyusun kuesioner pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.4.

DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga (logout)

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

MANAGE QUESTIONNAIRE

SELECT CATEGORY  
--

USER GUIDE  
hide user guide

view

Kasat Mata

NO	QUESTION ID	QUESTION	LAST EDITING	STATUS	OPTION
1	PERT1-1	* Kebersihan dan kerapian kamar	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
2	PERT1-2	* Fasilitas parkir yang disediakan	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
3	PERT1-3	* Fasilitas rekreasi yang ada	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
4	PERT1-4	* Fasilitas restaurant	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
5	PERT1-5	* Penampilan karyawan	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
6	PERT1-6	* Struktur dan desain hotel	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active

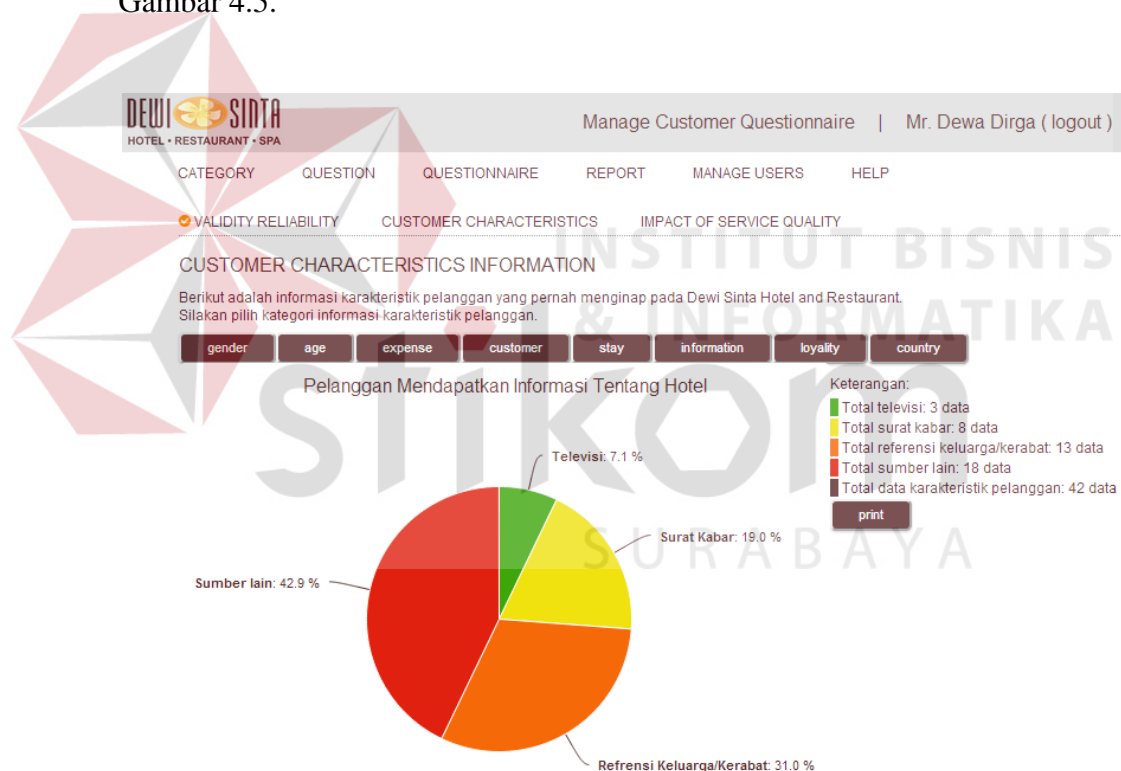
ALL QUESTION DATA, 6 QUESTION, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE

save

Gambar 4.4 Form Menyusun Kuesioner Pelanggan

e. *Form* Menganalisis Data Pelanggan

*Form* menganalisis data pelanggan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk menganalisis data pelanggan yang pernah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Jika data periode yang dimasukkan salah atau tidak valid maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa data periode yang dimasukkan salah. Jika data periode yang dimasukkan valid maka aplikasi akan menampilkan analisis data pelanggan atau informasi karakteristik data pelanggan. Tampilan *form* menganalisis data pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.5.



Gambar 4.5 *Form* Menganalisis Data Pelanggan

f. *Form* Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

*Form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Data analisis pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan data jawaban kuesioner kepuasan pelanggan yang telah dimasukkan oleh pelanggan yang menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Jika data periode yang dimasukkan salah atau tidak valid maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa data periode yang dimasukkan salah. Jika data periode yang dimasukkan valid maka aplikasi akan menampilkan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tampilan *form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.6.

VALIDITY RELIABILITY    CUSTOMER CHARACTERISTICS    IMPACT OF SERVICE QUALITY

---

### IMPACT OF SERVICE QUALITY

Berikut adalah informasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Analisis ini menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu: **Kasat Mata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.** Silakan pilih jenis laporan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant ini dapat disimpulkan bahwa:

**Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53% (medium). Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:**

---

Dimensi kualitas pelayanan **Daya Tanggap**. Atribut atau pertanyaan dari dimensi kualitas pelayanan **Daya Tanggap** yang bermasalah adalah **Penanganan keluhan pelanggan**.

Detil Pertanyaan:

**2.738**

**Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan**  
 Harus dipertahankan  
 Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon paling baik

**2.714**

**Kesigapan karyawan dalam melayani tamu**  
 Harus lebih ditingkatkan lagi  
 Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon yang cukup baik

**1.976**

**Penanganan keluhan pelanggan**  
 Sangat perlu ditingkatkan  
 Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon yang buruk

Gambar 4.6 *Form* Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

g. *Form Mengelola User Admin*

*Form* mengelola *user* admin adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk mengelola *user* yang memiliki hak untuk menggunakan aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika data *user* yang dimasukkan sama dengan data *user* yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data *user* tersebut. Jika salah satu *user* tidak diperkenankan atau tidak diperbolehkan mengakses aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka data *user* tidak dihapus tetapi diubah menjadi tidak aktif. Tampilan *form* mengelola *user* admin dapat dilihat pada Gambar 4.7.

DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga ( logout )

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

ALL USERS, 6 USERS

ADD NEW USER

USERS DATA

NO	USER ID	USERNAME	NAME	PRIVILEGES	STATUS	SINCE	OPTIONS
1	ADM-1	dewadirga	Mr. Dewa Dirga	Super User	Active	03/11/2013	edit
2	ADM-2	ketut	Mr. Ketut	Administrator	Active	09/12/2011	edit
3	ADM-3	budi	Mr. Budi	Manager	Active	20/05/2012	edit
4	ADM-4	aryadi	Mr. Aryadi	Manager	Not Active	31/01/2011	edit
5	ADM-5	molina	Miss. Molina	Manager	Not Active	01/11/2013	edit
6	ADM-6	ngurah	Mr. Ngurah	Administrator	Active	17/10/2013	edit

ALL USER DATA, 6 USER, 4 ACTIVE, 2 NOT ACTIVE

hide user guide

save

Gambar 4.7 *Form Mengelola User Admin*

h. *Form Reservasi Pelanggan*

*Form* reservasi pelanggan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk menyimpan data reservasi pelanggan yang akan menginap pada Dewy Sinta Hotel and Restaurant. *Form* ini akan mengubah status pelanggan menjadi aktif, sehingga pelanggan dapat mengakses atau mengisi kuesioner pelanggan.



Jika data pelanggan yang dimasukkan termasuk pelanggan lama atau sudah pernah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant, maka aplikasi hanya mengubah status pelanggan dan menyimpan data reservasi pelanggan. Jika data pelanggan yang dimasukkan baru atau belum pernah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant maka aplikasi akan menyimpan data pelanggan baru dan menyimpan data reservasi pelanggan. Tampilan *form* reservasi pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.8.

RESERVATION QUESTIONNAIRE CUSTOMER HELP

ALL RESERVATIONS, 45 RESERVATIONS

ADD NEW RESERVATION ALL RESERVATIONS

IDENTITY NUMBER

SELECT TITLE

CUSTOMER NAME

BIRTHDAY

CHECK IN

CHECK OUT

SELECT CUSTOMER STATUS

save account

NO	RESERVATION ID	CUSTOMER ID	NAME	CHECK IN	CHECK OUT	STATUS	OPTION
1	RESV201345	5104082205670012	Mrs. Yuliani	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
2	RESV201344	5108042106690002	Mr. Wayan Kinten	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
3	RESV201343	18308123883	Mr. Vincent	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
4	RESV201342	170104111070	Mr. Thomas Berivet	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
5	RESV201341	7503031309680002	Mr. Teguhita Sitepu	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
6	RESV201340	3513112707790001	Mr. Satrifalanu	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
7	RESV201339	XRT367826	Mr. Robert Dare	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
8	RESV201338	3503112310660005	Mr. R Riyanto	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
9	RESV201337	XAB783601	Mr. Paul Naujonk	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
10	RESV201336	7205166231	Mr. Patrick Mc c	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
11	RESV201335	5106022409800008	Mr. Nyoman Budiarta	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
12	RESV201334	6104102512770001	Mrs. Natal Kristian	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
13	RESV201333	3313101905750019	Mr. Mustofa Rahman	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
14	RESV201332	7523764783	Mr. Michael Bachmanis	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
15	RESV201331	5104091016780006	Mrs. Made Mahayuni	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
16	RESV201330	28009190980	Mrs. Lynn Woebecke	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
17	RESV201329	3214151807770003	Mrs. Lina Andika Wati	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
18	RESV201328	5102100302760016	Mr. Ketut Budiutama	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
19	RESV201327	28103291381	Mrs. Katia Ahes	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
20	RESV201326	3308041404730009	Mr. Irmawan	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out

ALL RESERVATION DATA, 45 RESERVATION, 18 OUT, 6 MUST OUT

hide user guide

Gambar 4.8 *Form* Reservasi Pelanggan

i. *Form* Mengisi Kuesioner Oleh Staf

*Form* mengisi kuesioner oleh staf adalah sebuah *form* yang berfungsi agar Bagian *Front Office* dapat memasukkan jawaban kuesioner pelanggan. Proses ini terjadi apabila aplikasi website kuesioner pelanggan bermasalah sehingga pelanggan harus mengisi kuesioner pelanggan pada *form* yang telah disediakan. Tampilan *form* mengisi kuesioner oleh staf dapat dilihat pada Gambar 4.9.

DEWI SINTA  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Ketut (logout)

RESERVATION QUESTIONNAIRE CUSTOMER HELP

QUESTIONNAIRE

CUSTOMER INFORMATION FILL THE QUESTIONNAIRE

NOMOR IDENTITAS  
1111111111

NAMA ANDA TANPA TITEL  
Ingurah

TANGGAL ULANG TAHUN  
14/12/1992

save

**KUESIONER KARAKTERISTIK PELANGGAN**

Apa jenis kelamin Anda?  
 Laki - laki  
 Perempuan

Berapa banyak anda menghabiskan uang setiap bulannya?  
 < Rp10.000.000  
 Rp10.000.001 - Rp50.000.000  
 Rp50.000.001 - Rp100.000.000  
 Rp100.000.000 - Rp200.000.001  
 > Rp200.000.000

Berapa lama anda menjadi pelanggan hotel ini?  
 < 1 Tahun  
 1 - 2 Tahun  
 3 - 4 Tahun  
 5 - 6 Tahun  
 > 6 Tahun

Berapa lama anda menginap?  
 1 Hari  
 2 - 3 Hari  
 4 - 7 Hari

Gambar 4.9 Form Mengisi Kuesioner Oleh Staf

#### j. Form Mengecek Login Pelanggan

Form mengecek *login* pelanggan adalah sebuah *form* yang berfungsi untuk mengecek pelanggan sebelum mengisi kuesioner kepuasan pelanggan pada aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika data pelanggan yaitu nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan tidak valid maka aplikasi tidak mengizinkan pelanggan untuk menggunakan aplikasi ini. Jika data pelanggan yaitu nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan valid maka aplikasi akan menampilkan kuesioner pelanggan. Tampilan *form* mengecek *login* pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Your participation will help to improve the service quality in Dewi Sinta Hotel and Restaurant.  
Example:


- \* Hotel facilities
- \* Reservation and room service
- \* Responsiveness and attention to customer



Gambar 4.10 *Form Mengecek Login* pelanggan

#### k. *Form Mengisi Kuesioner*

*Form* mengisi kuesioner adalah sebuah *form* yang berfungsi agar pelanggan dapat mengisi atau menjawab kuesioner kepuasan pelanggan. Jika data pertanyaan belum lengkap maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa jawaban pelanggan masih belum lengkap. Tampilan *form* mengisi kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.11.



**PROFIL RESPONDEN**

Apa jenis kelamin Anda?

Laki - laki  
 Perempuan

Berapa banyak anda menghabiskan uang setiap bulannya?

< Rp10.000.000  
 Rp10.000.001 - Rp50.000.000  
 Rp50.000.001 - Rp100.000.000  
 Rp100.000.000 - Rp200.000.001  
 > Rp200.000.000

Berapa lama anda menjadi pelanggan hotel ini?

< 1 Tahun  
 1 - 2 Tahun  
 3 - 4 Tahun  
 5 - 6 Tahun  
 > 6 Tahun

Berapa lama anda menginap?

1 Hari  
 2 - 3 Hari  
 4 - 7 Hari

Gambar 4.11 *Form Mengisi Kuesioner*

### 4.1.3 Uji Coba Aplikasi

Pada proses uji coba aplikasi dilakukan oleh seorang pengguna dengan menggunakan dua hak akses yaitu *administrator* dan *super user*. Sedangkan untuk mengecek aplikasi pada sisi pelanggan menggunakan 42 data pelanggan yang telah mengisi kuesioner kepuasan pelanggan agar dapat melakukan proses uji coba pada sisi aplikasi pelanggan. Proses uji coba aplikasi dilakukan untuk memastikan semua fungsi utama pada aplikasi ini berjalan sesuai dengan tujuan. Proses uji coba aplikasi ini memiliki tahapan yaitu menguji semua masukkan dan membandingkan hasil masukkan tersebut dengan hasil yang diharapkan.

#### a. Form Mengecek Login Staf

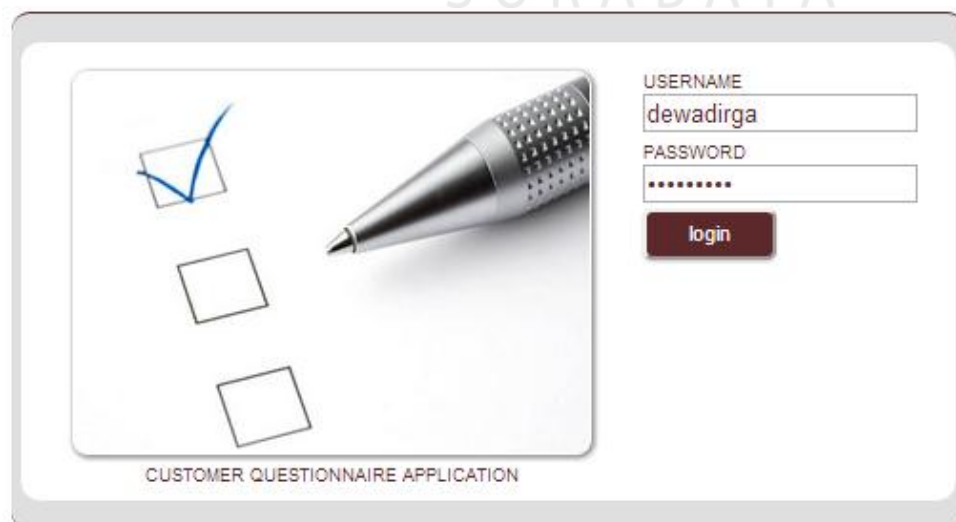
Pada proses mengecek *login* staf terdapat proses mengecek *username* dan *password* dari setiap staf yang akan menggunakan aplikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika *username* dan *password* dari staf salah maka aplikasi akan menampilkan informasi staf tidak terdaftar. Jika *username* dan *password* benar tetapi status staf tidak aktif maka aplikasi akan menampilkan tampilan staf tidak aktif. Jika *username* dan *password* benar disertai dengan status staf aktif maka aplikasi akan menampilkan tampilan staf aktif. Rangkaian uji coba *form* mengecek *login* staf dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Uji Coba *Form* Mengecek *Login* Staf

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu <i>login</i> staf	Klik menu <i>login</i>	Tampilan <i>form login</i> staf	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
2	Mengetahui respon <i>form login</i> jika <i>username</i> dan <i>password</i> valid dan status staf aktif	<i>Username</i> dan <i>password</i>	Tampilan staf aktif	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form login</i> jika <i>username</i> dan <i>password</i> tidak valid	<i>Username</i> dan <i>password</i>	Informasi data staf tidak terdaftar	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form login</i> jika <i>username</i> dan <i>password</i> tidak valid tetapi status staf tidak aktif	<i>Username</i> dan <i>password</i>	Tampilan staf tidak aktif	Sukses

Pada Gambar 4.12 adalah tampilan *login* staf. Gambar 4.13 menggambarkan informasi yang ditampilkan oleh aplikasi ketika *username* dan *password* yang dimasukkan oleh staf salah. Gambar 4.14 menggambarkan tampilan staf tidak aktif. Gambar 4.15 menggambarkan tampilan staf aktif.



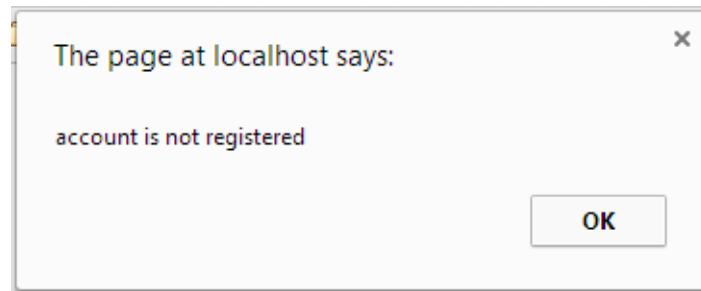
CUSTOMER QUESTIONNAIRE APPLICATION

USERNAME  
dewadirga

PASSWORD  
\*\*\*\*\*

login

Gambar 4.12 Tampilan *Login* Staf



Gambar 4.13 Tampilan Informasi Staf Tidak Terdaftar

ACCOUNT STATUS

 A screenshot of a staff information card. At the top, it says "ACCOUNT STATUS". Below this are two images: a waiter in a white shirt holding a tray with coffee cups, and three hotel staff members in uniform. Below the images is a profile icon for Mr. Aryadi. To the right of the icon, the name "Mr. Aryadi" is displayed. Below the name, there are three status indicators: a checked checkbox for "MANAGER", a crossed-out checkbox for "INACTIVE", and a crossed-out checkbox for "SINCE 31/01/2011". A large watermark "STIKOM SURABAYA" is overlaid on the image.

Gambar 4.14 Tampilan Informasi Staf Tidak Aktif

ACCOUNT STATUS

 A screenshot of a staff information card. At the top, it says "ACCOUNT STATUS". Below this are two images: a waiter in a white shirt holding a tray with coffee cups, and three hotel staff members in uniform. Below the images is a profile icon for Mr. Dewa Dirga. To the right of the icon, the name "Mr. Dewa Dirga" is displayed. Below the name, there are three status indicators: a checked checkbox for "SUPER USER", a checked checkbox for "ACTIVE", and a checked checkbox for "SINCE 03/11/2013". A large watermark "STIKOM SURABAYA" is overlaid on the image.

Gambar 4.15 Tampilan Informasi Staf Aktif

b. *Form* Membuat Kategori Pertanyaan

Pada proses membuat kategori pertanyaan terdapat proses pengecekan apakah data kategori yang dimasukkan telah valid atau belum valid. Jika data kategori yang dimasukkan adalah kosong maka aplikasi akan menampilkan informasi data kategori harus diisi sebelum data kategori disimpan. Jika data kategori yang dimasukkan sama dengan data kategori yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data kategori. Jika data kategori telah valid maka aplikasi akan menyimpan data kategori tersebut. Rangkaian uji coba *form* membuat kategori pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Uji Coba *Form* Membuat Kategori Pertanyaan

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu membuat kategori pertanyaan	Klik menu kategori	Tampilan <i>form</i> membuat kategori pertanyaan kuesioner	Sukses
2	Mengetahui respon <i>form</i> membuat kategori pertanyaan jika data kategori kosong	Data kategori	Tampilan informasi data kategori harus diisi	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> membuat kategori pertanyaan jika data kategori valid	Data kategori	Tampilan informasi data kategori pertanyaan tersimpan	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
4	Mengetahui respon <i>form</i> membuat kategori pertanyaan jika data kategori tidak valid atau sama dengan data kategori pertanyaan yang telah tersimpan	Data kategori	Tampilan informasi data kategori pertanyaan gagal tersimpan	Sukses

Pada Gambar 4.16 adalah tampilan membuat kategori pertanyaan. Gambar 4.17 menggambarkan informasi data kategori harus diisi. Gambar 4.18 menggambarkan informasi data kategori yang dimasukkan sama dengan data kategori yang telah tersimpan. Gambar 4.19 menggambarkan informasi data kategori yang dimasukkan telah tersimpan.

DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga ( logout )

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

ALL CATEGORIES (DIMENSION), 6 DIMENSIONS

ADD NEW CATEGORY ALL CATEGORIES 🇮🇩 🇬🇧

CATEGORY IN INDONESIAN

CATEGORY IN ENGLISH

save

NO	CATEGORY ID	CATEGORY	LAST EDITING	STATUS	OPTION
1	KAT-1	* Kasat Mata	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
2	KAT-2	* Keandalan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
3	KAT-3	* Daya Tanggap	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
4	KAT-4	* Jaminan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
5	KAT-5	* Empati	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
6	KAT-6	* Kepuasan Pelanggan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status

ALL CATEGORY DATA, 6 CATEGORY, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE

hide user guide ▾

Gambar 4.16 Tampilan Membuat Kategori Pertanyaan



✓ ALL CATEGORIES (DIMENSION), 6 DIMENSIONS

ADD NEW CATEGORY ALL CATEGORIES 🇮🇩 🇬🇧

CATEGORY IN INDOONESIAN  
  
 CATEGORY  ! Please fill out this field.

NO	CATEGORY ID	CATEGORY	LAST EDITING	STATUS	OPTION
1	KAT-1	* Kasat Mata	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
2	KAT-2	* Keandalan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
3	KAT-3	* Daya Tanggap	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
4	KAT-4	* Jaminan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
5	KAT-5	* Empati	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status
6	KAT-6	* Kepuasan Pelanggan	Mr. Dewa Dirga	Active	edit status

✓ ALL CATEGORY DATA, 6 CATEGORY, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE

Gambar 4.17 Tampilan Data Kategori Harus Diisi

DEWI  SINTA  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT

✓ CATEGORY (DIMENSION) INFORMATION

! Maaf data kategori dengan nama **Kasat Mata** telah digunakan.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA

stikom

DEWI  SINTA  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS

✓ CATEGORY (DIMENSION) INFORMATION

✓ Data kategori dengan nama **Lokasi** telah tersimpan dengan status tidak aktif.

Gambar 4.19 Tampilan Data Kategori Tersimpan

c. *Form* Membuat Pertanyaan Kuesioner

Pada proses membuat pertanyaan kuesioner terdapat proses pengecekan apakah data pertanyaan yang dimasukkan telah valid atau belum valid. Jika data kategori atau data pertanyaan yang dimasukkan adalah kosong maka aplikasi akan menampilkan informasi data kategori atau data pertanyaan harus

diisi. Jika data kategori dan data pertanyaan yang dimasukkan sama dengan data pertanyaan yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data pertanyaan tersebut. Jika data kategori dan data pertanyaan valid maka aplikasi akan menyimpan data pertanyaan tersebut. Rangkaian uji coba *form* membuat pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Uji Coba *Form* Membuat Pertanyaan Kuesioner

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu membuat pertanyaan kuesioner	Klik menu pertanyaan	Tampilan <i>form</i> membuat pertanyaan kuesioner	Sukses
2	Mengetahui respon <i>form</i> membuat pertanyaan jika data kategori atau data pertanyaan kosong	Data kategori dan data pertanyaan	Tampilan informasi data kategori atau data pertanyaan harus diisi	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> membuat pertanyaan jika data kategori dan data pertanyaan valid	Data kategori dan data pertanyaan	Tampilan informasi data pertanyaan tersimpan	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> membuat pertanyaan tidak valid atau sama dengan data pertanyaan yang	Data kategori dan data pertanyaan	Tampilan informasi data pertanyaan gagal tersimpan	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
	telah tersimpan			

Pada Gambar 4.20 adalah tampilan membuat pertanyaan kuesioner. Gambar 4.21 menggambarkan tampilan informasi aplikasi data kategori atau data pertanyaan harus diisi. Gambar 4.22 menggambarkan tampilan informasi data pertanyaan gagal tersimpan. Gambar 4.23 menggambarkan tampilan informasi data pertanyaan tersimpan.

DEWI SINTA  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga (logout)

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

ALL QUESTIONS, 26 QUESTIONS

ADD NEW QUESTION

SELECT CATEGORY

QUESTION IN INDONESIAN

QUESTION IN ENGLISH

save

ALL QUESTIONS 🇮🇩 🇬🇧

Kasat Mata

NO	QUESTION ID	QUESTION	STATUS
1	PERT1-1	* Kebersihan dan kerapian kamar	Active
2	PERT1-2	* Fasilitas parkir yang disediakan	Active
3	PERT1-3	* Fasilitas rekreasi yang ada	Active
4	PERT1-4	* Fasilitas restaurant	Active
5	PERT1-5	* Penampilan karyawan	Active
6	PERT1-6	* Struktur dan desain hotel	Active

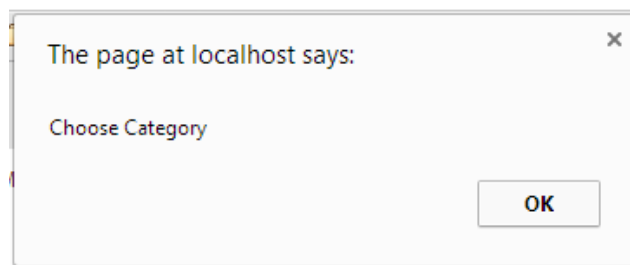
6 QUESTION, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE FROM KASAT MATA

Keandalan

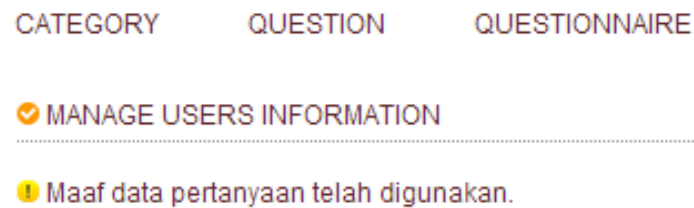
NO	QUESTION ID	QUESTION	STATUS
1	PERT2-1	* Kemudahan dalam pemesanan kamar	Active
2	PERT2-2	* Keakuratan pelayanan yang diberikan karyawan	Active
3	PERT2-3	* Ketenangan dalam beristirahat	Active
4	PERT2-4	* Kemudahan cara pembayaran	Active
5	PERT2-5	* Tarif yang sesuai	Active

5 QUESTION, 5 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE FROM KEANDALAN

Gambar 4.20 Tampilan Membuat Pertanyaan Kuesioner



Gambar 4.21 Tampilan Informasi Data Kategori Harus Diisi



Gambar 4.22 Tampilan Informasi Data Pertanyaan Gagal Tersimpan



Gambar 4.23 Tampilan Informasi Data Pertanyaan Tersimpan

#### d. *Form* Menyusun Kuesioner Pelanggan

Pada proses menyusun kuesioner pelanggan terdapat pengecekan apakah data pertanyaan yang akan diaktifkan valid atau belum valid. Jika data kategori belum dipilih maka aplikasi akan menampilkan informasi data kategori harus diisi. Jika jumlah data pertanyaan yang diaktifkan lebih atau kurang dari ketentuan maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa jumlah pertanyaan yang diaktifkan belum valid. Jika jumlah pertanyaan yang diaktifkan telah valid maka aplikasi akan mengaktifkan pertanyaan yang telah dipilih. Rangkaian uji coba *form* menyusun kuesioner pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Uji Coba *Form* Menyusun Kuesioner Pelanggan

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih	Klik menu menyusun kuesioner	Tampilan <i>form</i> menyusun kuesioner	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
	menu menyusun kuesioner pelanggan	pelanggan	pelanggan	
2	Mengetahui respon <i>form</i> menyusun kuesioner pelanggan berdasarkan kategori jika data kategori kosong	Data Kategori	Tampilan informasi data kategori harus diisi	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> menyusun kuesioner pelanggan berdasarkan kategori jika jumlah data pertanyaan yang diaktifkan valid	Data kategori dan jumlah centang pertanyaan aktif	Tampilan informasi data pertanyaan telah diaktifkan	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> menyusun kuesioner pelanggan berdasarkan kategori jika jumlah data pertanyaan yang diaktifkan tidak valid	Data kategori dan jumlah centang pertanyaan aktif	Tampilan informasi jumlah data pertanyaan yang harus dipenuhi	Sukses

Pada Gambar 4.24 adalah tampilan menyusun kuesioner pelanggan. Gambar 4.25 menggambarkan informasi jika kategori pertanyaan belum dipilih. Gambar 4.26 menggambarkan informasi jika jumlah pertanyaan yang diaktifkan belum valid. Gambar 4.27 menggambarkan informasi pertanyaan telah dipilih telah aktif.

DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Dewa Dirga (logout)

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

MANAGE QUESTIONNAIRE

MANAGE QUESTIONNAIRE

SELECT CATEGORY: -- USER GUIDE: hide user guide

view

Kasat Mata

NO	QUESTION ID	QUESTION	LAST EDITING	STATUS	OPTION
1	PERT1-1	* Kebersihan dan kerapian kamar	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
2	PERT1-2	* Fasilitas parkir yang disediakan	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
3	PERT1-3	* Fasilitas rekreasi yang ada	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
4	PERT1-4	* Fasilitas restaurant	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
5	PERT1-5	* Penampilan karyawan	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active
6	PERT1-6	* Struktur dan desain hotel	Mr. Dewa Dirga	Active	<input checked="" type="checkbox"/> Active

ALL QUESTION DATA, 7 QUESTION, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE

save

Gambar 4.24 Tampilan Menyusun Kuesioner Pelanggan

The page at localhost says:  
please select category

OK

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA  
stikom  
SURABAYA

Gambar 4.25 Tampilan Informasi Data Kategori Belum Dipilih

Gambar 4.26 Tampilan Informasi Jumlah Data Pertanyaan Belum Valid

MANAGE QUESTIONNAIRE INFORMATION

Data status pertanyaan telah diubah.

Kasat Mata

NO	QUESTION ID	QUESTION	LAST EDITING	STATUS
1	PERT1-1	* Kebersihan dan kerapian kamar	Mr. Dewa Dirga	Active
2	PERT1-2	* Fasilitas parkir yang disediakan	Mr. Dewa Dirga	Active
3	PERT1-3	* Fasilitas rekreasi yang ada	Mr. Dewa Dirga	Active
4	PERT1-4	* Fasilitas restaurant	Mr. Dewa Dirga	Active
5	PERT1-5	* Penampilan karyawan	Mr. Dewa Dirga	Active
6	PERT1-6	* Struktur dan desain hotel	Mr. Dewa Dirga	Active

ALL QUESTION DATA, 6 QUESTION, 6 ACTIVE, 0 NOT ACTIVE

Gambar 4.27 Tampilan Informasi Jumlah Data Pertanyaan Valid

e. *Form* Menganalisis Data Pelanggan

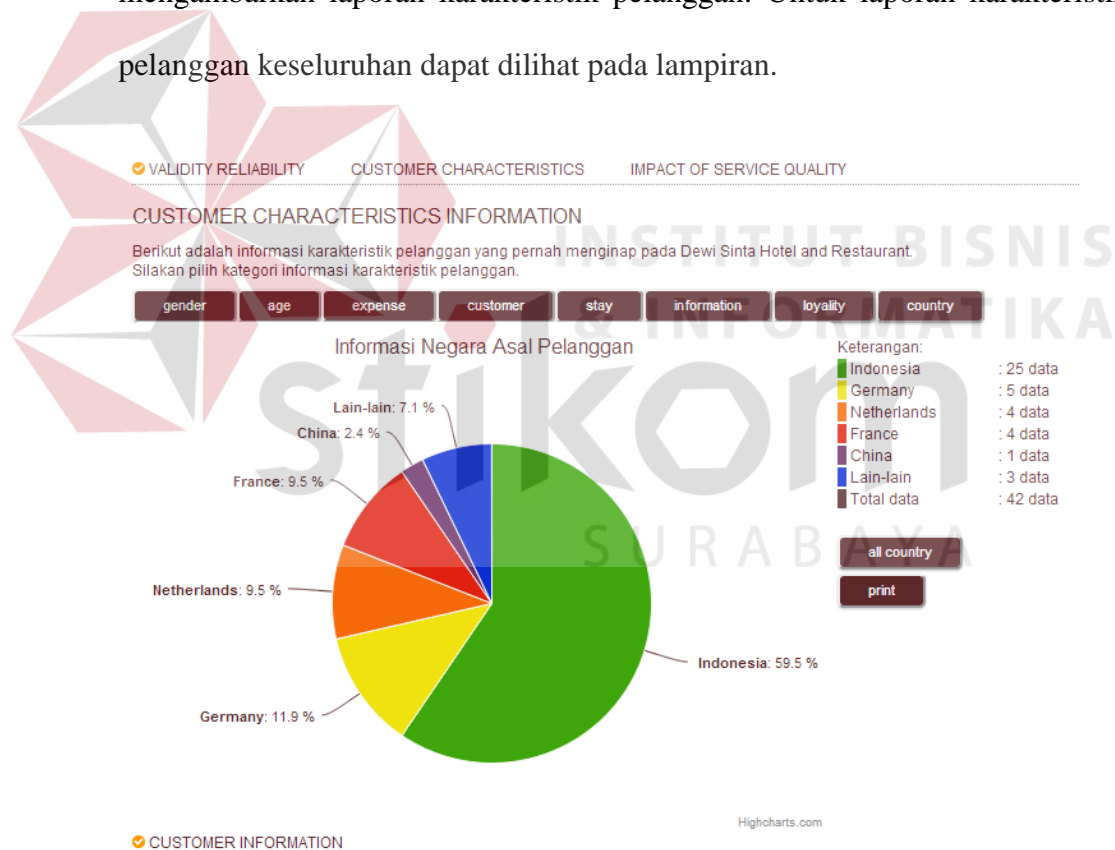
Pada proses menganalisis data pelanggan terdapat beberapa pengecekan apakah data periode yang dimasukkan telah valid atau belum valid. Jika data periode yang dimasukkan belum valid maka aplikasi akan menampilkan informasi data periode belum valid. Jika data periode yang dimasukkan telah valid maka aplikasi akan menampilkan informasi analisis data pelanggan. Rangkaian uji coba *form* menganalisis data pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Uji Coba *Form* Menganalisis Data Pelanggan

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu menganalisis data pelanggan	Klik menu menganalisis data pelanggan	Tampilan <i>form</i> menganalisis data pelanggan	Sukses
2	Mengetahui respon <i>form</i> menganalisis data pelanggan jika data periode yang dimasukkan valid	Data periode	Tampilan informasi analisis data pelanggan	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> menganalisis data pelanggan jika data periode yang dimasukkan tidak valid	Data periode	Tampilan informasi data periode tidak valid	Sukses
4	Mengetahui respon aplikasi setelah memilih menu cetak	Klik menu cetak laporan	Tampilan laporan karakteristik pelanggan	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang diharapkan	Hasil
	laporan			

Pada Gambar 4.28 adalah tampilan analisis karakteristik pelanggan. Gambar 4.29 menggambarkan tampilan untuk memasukkan periode analisis karakteristik pelanggan. Gambar 4.30 menggambarkan informasi jika data periode yang dimasukkan salah atau data analisis tidak tersedia. Gambar 4.31 menggambarkan informasi analisis karakteristik pelanggan. Gambar 4.32 menggambarkan laporan karakteristik pelanggan. Untuk laporan karakteristik pelanggan keseluruhan dapat dilihat pada lampiran.



Gambar 4.28 Tampilan Informasi Analisis Data Karakteristik Pelanggan



CUSTOMER CHARACTERISTICS INFORMATION

Berikut adalah informasi karakteristik pelanggan yang pernah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Silakan masukan periode analisis karakteristik pelanggan.

Nov 13 2013  
 UNTIL  
 Nov 30 2013

Gambar 4.29 Tampilan Periode Analisis Karakteristik Pelanggan

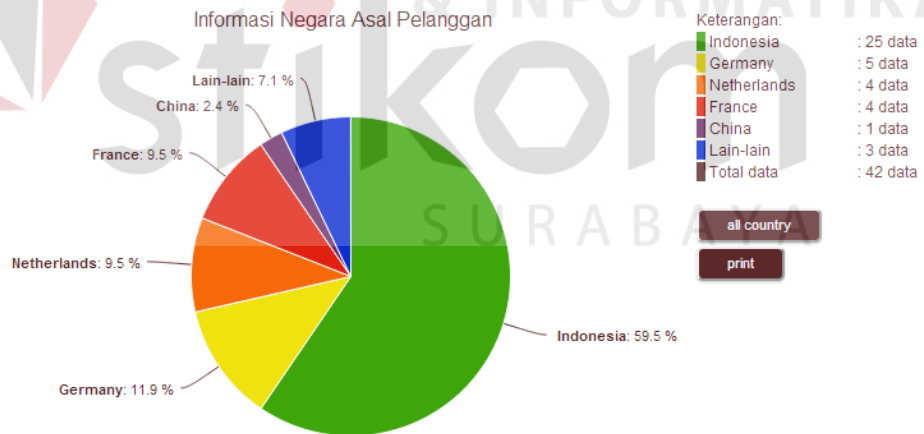
Maaf data periode yang anda masukan salah / data analisis tidak tersedia.

Gambar 4.30 Tampilan Informasi Data Periode Tidak valid

CUSTOMER CHARACTERISTICS INFORMATION

Berikut adalah informasi karakteristik pelanggan yang pernah menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Silakan pilih kategori informasi karakteristik pelanggan.



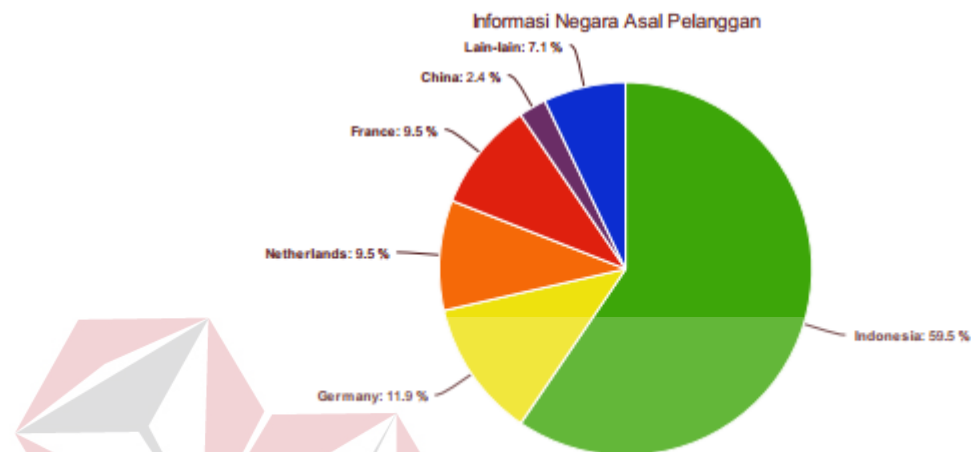
Gambar 4.31 Tampilan Informasi Analisis Karakteristik Pelanggan

## Laporan Karakteristik Pelanggan



tanggal: 02/01/2014

Informasi negara pelanggan berfungsi untuk mengetahui jumlah pelanggan yang pernah menginap berdasarkan negara masing-masing pada periode 02/01/2013 - 02/01/2014.



Gambar 4.32 Tampilan Laporan Analisis Karakteristik Pelanggan

### f. *Form* Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pada proses menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terdapat beberapa pengecekan apakah data periode yang dimasukkan telah valid atau belum valid. Jika data periode yang dimasukkan belum valid maka aplikasi akan menampilkan informasi data periode belum valid. Jika data periode yang dimasukkan telah valid maka aplikasi akan menampilkan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan. Rangkaian uji coba *form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Uji Coba *Form* Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi	Klik menu menganalisis	Tampilan <i>form</i> periode	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
	setelah proses memilih menu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan	pengaruh kualitas pelayanan	menganalisis pengaruh kualitas pelayanan	
2	Mengetahui respon <i>form</i> menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jika data periode yang dimasukkan valid	Data periode	Tampilan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jika menu uji hipotesis di klik	Klik menu uji hipotesis	Tampilan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan dan atribut yang bermasalah	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jika data periode yang dimasukkan tidak valid	Data periode	Tampilan informasi data periode tidak valid	Sukses

Pada Gambar 4.33 adalah tampilan *form* periode analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Form* periode analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berfungsi untuk masukan

**DEWI SINTA**  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

CATEGORY QUESTION QUESTIONNAIRE REPORT MANAGE USERS HELP

VALIDITY RELIABILITY   
  CUSTOMER CHARACTERISTICS   
  IMPACT OF SERVICE QUALITY

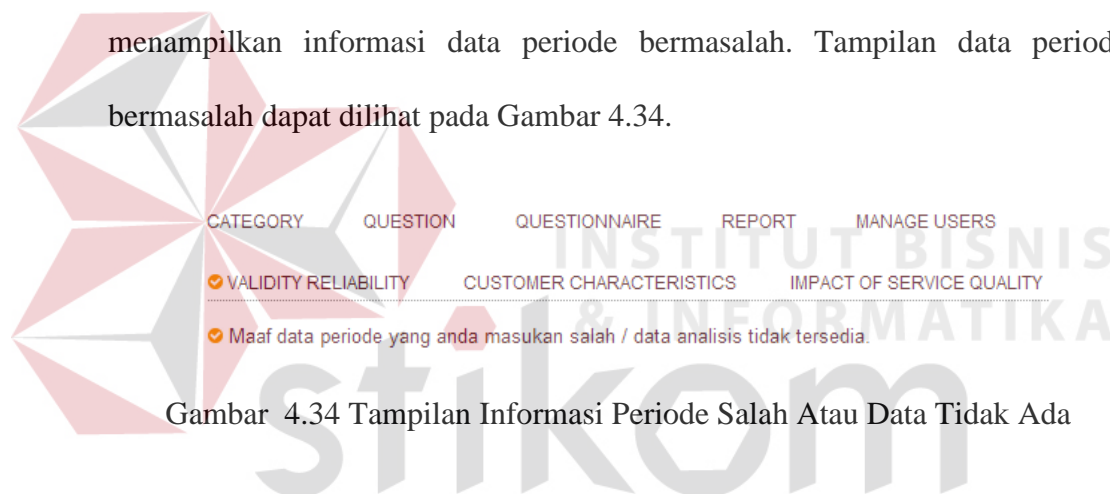
**IMPACT OF SERVICE QUALITY INFORMATION**

Berikut adalah informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Silakan masukan periode analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dec 15 2013 ▶  
 UNTIL  
 Dec 15 2013 ▶

Gambar 4.33 Tampilan *Form* Periode Analisis Kualitas Pelayanan

Jika data periode yang dimasukkan salah atau tidak valid maka aplikasi akan menampilkan informasi data periode bermasalah. Tampilan data periode bermasalah dapat dilihat pada Gambar 4.34.



Gambar 4.34 Tampilan Informasi Periode Salah Atau Data Tidak Ada

Jika data periode yang dimasukkan benar maka aplikasi akan menampilkan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tampilan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.35.

### IMPACT OF SERVICE QUALITY INFORMATION

Berikut adalah informasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant. Analisis ini menggunakan enam dimensi kualitas pelayanan yaitu:

**Kasat Mata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pelanggan.**

Pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant ini di dapat persamaan sebagai berikut:

Persamaan regresinya adalah:

$$Y=2.555133+(-0.255192 X1)+(-0.025507 X2)+(0.50138 X3)+(-0.293094 X4)+(0.117475 X5)$$

$R^2=53%$  (medium)

DIMENSI	COEF	SS COEF	T
CONSTANT	2.555133	0.76876	3.323707
Kasat Mata (X1)	-0.255192	0.179437	-1.422182
Keandalan (X2)	-0.025507	0.118751	-0.214794
Daya Tanggap (X3)	0.50138	0.083701	5.990132
Jaminan (X4)	-0.293094	0.120064	-2.441148
Empati (X5)	0.117475	0.137209	0.856176

Jumlah Data Analisis: 42 Data

Nilai Tabel T: 2.02809

Kesimpulannya adalah jika T hitung (X1 sampai X5) pada tabel diatas lebih besar dari pada T Tabel (2.02809) maka ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Lakukan uji hipotesis untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis

Gambar 4.35 Tampilan Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Gambar 4.35 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53% atau medium.

Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan apa yang memiliki pengaruh, proses selanjutnya adalah memilih perintah uji hipotesis. Jika uji hipotesis di pilih maka aplikasi akan menampilkan informasi dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dan atribut yang bermasalah. Tampilan informasi dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dan atribut yang bermasalah dapat dilihat pada Gambar 4.36 dan Gambar 4.37

Pada analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant ini dapat disimpulkan bahwa:

Persamaan Regresinya Adalah:

$$Y=2.555133+(-0.255192 X1)+(-0.025507 X2)+(0.50138 X3)+(-0.293094 X4)+(0.117475 X5)$$

$R^2=53%$  (medium)

DIMENSI	COEF	SS COEF	T
CONSTANT	2.555133	0.76876	3.323707
Kasat Mata (X1)	-0.255192	0.179437	-1.422182
Keandalan (X2)	-0.025507	0.118751	-0.214794
Daya Tanggap (X3)	0.50138	0.083701	5.990132
Jaminan (X4)	-0.293094	0.120064	-2.441148
Empati (X5)	0.117475	0.137209	0.856176

Jumlah Data Analisis: 42 Data

Nilai Tabel T: 2.02809

Kesimpulannya adalah jika T hitung (X1 sampai X5) pada tabel diatas lebih besar dari pada T Tabel (2.02809) maka ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dari hasil perhitungan diatas adalah kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53% (medium).

**Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah:**

X3 Daya Tanggap Memiliki Nilai: 5.990132

Kesimpulan:

# X3 yaitu dimensi Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

# Atribut atau pertanyaan dari dimensi Daya Tanggap yang bermasalah dapat disimpulkan menjadi:

Rata-rata terkecil dari pertanyaan Daya Tanggap adalah: 1.976.

Terletak pada pertanyaan Ke-3.

Pertanyaan yang paling bermasalah adalah: Penanganan keluhan pelanggan.

NO	Pertanyaan	Nilai/Rata
1	Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	2.738
2	Kesigapan karyawan dalam melayani tamu	2.714
3	Penanganan keluhan pelanggan	1.976

Gambar 4.36 Informasi Dimensi Dan Atribut Yang Bermasalah Statistik

Pada Gambar 4.36 menggambarkan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan perhitungan statistik.

Berdasarkan tampilan tersebut dapat disimpulkan bahwa persamaan yang dihasilkan aplikasi dan persamaan yang dihasilkan proses manual atau bantuan aplikasi statistik telah benar.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53% (medium).  
Dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

Dimensi kualitas pelayanan **Daya Tanggap**.

Atribut atau pertanyaan dari dimensi kualitas pelayanan **Daya Tanggap** yang bermasalah adalah **Penanganan keluhan pelanggan**.

**Detil Pertanyaan:**

2.738

Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

Harus dipertahankan

Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon paling baik

2.714

Kesigapan karyawan dalam melayani tamu

Harus lebih ditingkatkan lagi

Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon yang cukup baik

1.976

Penanganan keluhan pelanggan

Sangat perlu ditingkatkan

Karena atribut atau pertanyaan ini memiliki respon yang buruk

Gambar 4.37 Informasi Dimensi Dan Atribut Yang Bermasalah

Penentuan dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi merujuk kepada pengujian hipotesis yang telah ditentukan. Jika nilai  $T$  Hitung lebih besar dari pada  $T$  Tabel, maka ada pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Pada Gambar 4.36 dapat dilihat dimensi yang memiliki nilai  $T$  yang lebih besar dari pada nilai  $T$  Tabel adalah dimensi  $X_3$  yaitu Daya Tanggap. Atribut atau pertanyaan yang bermasalah adalah penanganan keluhan pelanggan, dikarenakan nilai rata-rata yang dihasilkan adalah nilai terkecil dalam dimensi Daya Tanggap.

g. *Form Mengelola User Admin*

Pada proses mengelola *user* admin terdapat beberapa pengecekan apakah data akun yang dimasukkan telah valid atau belum valid. Jika data akun yang dimasukkan adalah kosong maka aplikasi akan menampilkan informasi data

akun harus diisi. Jika data akun yang dimasukkan sama dengan data akun yang telah tersimpan maka aplikasi tidak akan menyimpan data akun tersebut. Jika data akun telah valid maka aplikasi akan menyimpan data akun tersebut. Rangkaian uji coba *form* mengelola *user* admin dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Uji Coba *Form* Mengelola *User* Admin

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu mengelola <i>user</i> admin	Klik menu mengelola <i>user</i> admin	Tampilan <i>form</i> mengelola <i>user</i> admin	Sukses
2	Mengetahui respon <i>form</i> mengelola <i>user</i> admin jika data <i>user</i> yang dimasukkan kosong	Data <i>user</i>	Tampilan informasi data <i>user</i> harus diisi	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> mengelola <i>user</i> admin jika data <i>user</i> yang dimasukkan valid	Data <i>user</i>	Tampilan informasi data <i>user</i> tersimpan	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> mengelola <i>user</i> admin jika data <i>user</i> yang dimasukkan tidak valid atau sama dengan data <i>user</i> admin yang telah tersimpan	Data <i>user</i>	Tampilan informasi data <i>user</i> gagal tersimpan	Sukses

Pada Gambar 4.38 adalah tampilan mengelola *user* admin. Gambar 4.39 menggambarkan tampilan informasi jika data *user* yang dimasukkan adalah



kosong. Gambar 4.40 menggambarkan tampilan informasi jika data *user* yang dimasukkan sama dengan data *user* yang telah tersimpan. Gambar 4.41 menggambarkan tampilan informasi data *user* telah tersimpan.

The screenshot shows the 'MANAGE CUSTOMER QUESTIONNAIRE' interface for 'Mr. Dewa Dirga'. The 'MANAGE USERS' tab is active, displaying 'ALL USERS, 6 USERS'. On the left, the 'ADD NEW USER' form is filled out with the following details:

- USERNAME: dewadirga
- PASSWORD: (empty)
- NAME: Mr. Dewa Dirga
- SELECT PRIVILEGES: --
- SINCE: Nov 27, 2013

The 'save' button is highlighted. On the right, the 'USERS DATA' table lists 6 users:

NO	USER ID	USERNAME	NAME	PRIVILEGES	STATUS	SINCE	OPTIONS
1	ADM-1	dewadirga	Mr. Dewa Dirga	Super User	Active	03/11/2013	edit
2	ADM-2	ketut	Mr. Ketut	Administrator	Active	09/12/2011	edit
3	ADM-3	budi	Mr. Budi	Manager	Active	20/05/2012	edit
4	ADM-4	aryadi	Mr. Aryadi	Manager	Not Active	31/01/2011	edit
5	ADM-5	molina	Miss. Molina	Manager	Not Active	01/11/2013	edit
6	ADM-6	ngurah	Mr. Ngurah	Administrator	Active	17/10/2013	edit

Below the table, it shows 'ALL USER DATA, 6 USER, 4 ACTIVE, 2 NOT ACTIVE' and a 'hide user guide' dropdown.

Gambar 4.38 Tampilan Mengelola *User Admin*

The screenshot shows the 'MANAGE CUSTOMER QUESTIONNAIRE' interface for 'Mr. Dewa Dirga'. The 'MANAGE USERS' tab is active, displaying 'ALL USERS, 6 USERS'. On the left, the 'ADD NEW USER' form is filled out with the following details:

- USERNAME: dewadirga
- PASSWORD: (empty)
- NAME: Mr. Dewa Dirga
- SELECT PRIVILEGES: --
- SINCE: Nov 27, 2013

The 'save' button is disabled. A red error message is displayed: 'Please fill out this field.' On the right, the 'USERS DATA' table lists 6 users:

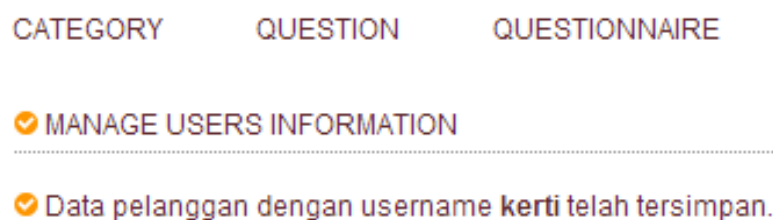
NO	USER ID	USERNAME	NAME	PRIVILEGES	STATUS	SINCE	OPTIONS
1	ADM-1	dewadirga	Mr. Dewa Dirga	Super User	Active	03/11/2013	edit
2	ADM-2	ketut	Mr. Ketut	Administrator	Active	09/12/2011	edit
3	ADM-3	budi	Mr. Budi	Manager	Active	20/05/2012	edit
4	ADM-4	aryadi	Mr. Aryadi	Manager	Not Active	31/01/2011	edit
5	ADM-5	molina	Miss. Molina	Manager	Not Active	01/11/2013	edit
6	ADM-6	ngurah	Mr. Ngurah	Administrator	Active	17/10/2013	edit

Below the table, it shows 'ALL USER DATA, 6 USER, 4 ACTIVE, 2 NOT ACTIVE' and a 'hide user guide' dropdown.

Gambar 4.39 Tampilan Informasi Data *User Kosong*

The screenshot shows the 'MANAGE CUSTOMER QUESTIONNAIRE' interface for 'Mr. Dewa Dirga'. The 'MANAGE USERS' tab is active, displaying 'MANAGE USERS INFORMATION'. A red error message is displayed: 'Maaf data pelanggan dengan username dewadirga telah digunakan.'

Gambar 4.40 Tampilan Informasi Data *User Gagal Tersimpan*

Gambar 4.41 Tampilan Informasi Data *User* Tersimpan

#### h. *Form* Reservasi Pelanggan

Pada proses reservasi pelanggan terdapat proses beberapa proses pengecekan apakah data reservasi pelanggan telah valid atau belum valid. Jika data reservasi yang dimasukkan adalah kosong maka aplikasi akan menampilkan informasi data reservasi harus diisi. Jika nomor identitas yang dimasukkan adalah huruf maka aplikasi akan menampilkan informasi nomor identitas hanya diisi angka. Jika data pelanggan terdeteksi pernah melakukan reservasi, maka aplikasi akan menampilkan sejarah data pelanggan yang tidak aktif. Jika tanggal menginap tidak valid maka aplikasi akan menampilkan informasi tanggal menginap. Jika data reservasi valid, maka aplikasi akan menyimpan data reservasi pelanggan. Rangkaian uji coba *form* reservasi pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Uji Coba *Form* Reservasi Pelanggan

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu reservasi pelanggan	Klik menu reservasi pelanggan	Tampilan <i>form</i> reservasi pelanggan	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
2	Mengetahui respon <i>form</i> reservasi pelanggan jika data reservasi yang dimasukkan kosong	Data reservasi	Tampilan informasi data reservasi harus diisi	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> reservasi pelanggan jika nomor identitas terdeteksi pelanggan lama	Nomor identitas	Tampilan informasi data nomor identitas lama	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> reservasi pelanggan jika tanggal menginap tidak valid	Tanggal menginap	Tampilan informasi data tanggal salah	Sukses
5	Mengetahui respon <i>form</i> reservasi pelanggan jika data reservasi yang dimasukkan valid	Data reservasi	Tampilan informasi data reservasi tersimpan	Sukses

Pada Gambar 4.42 adalah tampilan reservasi pelanggan. Gambar 4.43 menggambarkan informasi data reservasi adalah kosong. Gambar 4.44 menggambarkan informasi data nomor identitas terdeteksi pelanggan lama. Gambar 4.45 menggambarkan informasi tanggal menginap tidak valid. Gambar 4.46 menggambarkan informasi data reservasi telah tersimpan.

**DEWI SINTA**  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

Manage Customer Questionnaire | Mr. Ketut (logout)

RESERVATION QUESTIONNAIRE CUSTOMER HELP

ALL RESERVATIONS, 45 RESERVATIONS

ADD NEW RESERVATION ALL RESERVATIONS

IDENTITY NUMBER:

SELECT TITLE: --

CUSTOMER NAME:

BIRTHDAY: Jan 2 2014

CHECK IN: Jan 2 2014

CHECK OUT: Jan 2 2014

SELECT CUSTOMER STATUS: Active

save account

NO	RESERVATION ID	CUSTOMER ID	NAME	CHECK IN	CHECK OUT	STATUS	OPTION
1	RESV201345	5104082205670012	Mrs. Yuliani	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
2	RESV201344	5108042106690002	Mr. Wayan Kinten	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
3	RESV201343	18308123883	Mr. Vincent	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
4	RESV201342	170104111070	Mr. Thomas Berihet	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
5	RESV201341	7503031309680002	Mr. Teguhita Sitepu	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
6	RESV201340	3513112707790001	Mr. Satriafalanu	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
7	RESV201339	XRT367826	Mr. Robert Dare	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
8	RESV201338	35031123106660005	Mr. R Riyanto	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
9	RESV201337	XAB783601	Mr. Paul Naujonk	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
10	RESV201336	7205166231	Mr. Patnck Mc c	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
11	RESV201335	5106022409800008	Mr. Nyoman Budiarta	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
12	RESV201334	6104102512770001	Mrs. Natal Kristian	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
13	RESV201333	3313101905750019	Mr. Mustofa Rahman	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
14	RESV201332	7523764783	Mr. Michael Bechmanis	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
15	RESV201331	5104091016780006	Mrs. Made Mahayuni	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
16	RESV201330	28009190980	Mrs. Lynn Woebcke	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
17	RESV201329	3214151807770003	Mrs. Lina Andika Wati	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
18	RESV201328	5102100302760016	Mr. Ketut Budiutama	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
19	RESV201327	28103291381	Mrs. Katia Alves	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
20	RESV201326	3308041404730009	Mr. Irmawan	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out

ALL RESERVATION DATA, 45 RESERVATION, 24 OUT, 0 MUST OUT

Gambar 4.42 Tampilan Reservasi Pelanggan

RESERVATION QUESTIONNAIRE CUSTOMER HELP

ALL RESERVATIONS, 45 RESERVATIONS

ADD NEW RESERVATION ALL RESERVATIONS

IDENTITY NUMBER:

SELECT TITLE: -- Please fill out this field.

CUSTOMER NAME:

BIRTHDAY: Jan 2 2014

CHECK IN: Jan 2 2014

CHECK OUT: Jan 2 2014

SELECT CUSTOMER STATUS: Active

save account

NO	RESERVATION ID	CUSTOMER ID	NAME	CHECK IN	CHECK OUT	STATUS	OPTION
1	RESV201345	5104082205670012	Mrs. Yuliani	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
2	RESV201344	5108042106690002	Mr. Wayan Kinten	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
3	RESV201343	18308123883	Mr. Vincent	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
4	RESV201342	170104111070	Mr. Thomas Berihet	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
5	RESV201341	7503031309680002	Mr. Teguhita Sitepu	29/12/2013	07/01/2014	Active	-
6	RESV201340	3513112707790001	Mr. Satriafalanu	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
7	RESV201339	XRT367826	Mr. Robert Dare	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
8	RESV201338	35031123106660005	Mr. R Riyanto	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out
9	RESV201337	XAB783601	Mr. Paul Naujonk	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
10	RESV201336	7205166231	Mr. Patnck Mc c	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
11	RESV201335	5106022409800008	Mr. Nyoman Budiarta	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
12	RESV201334	6104102512770001	Mrs. Natal Kristian	29/12/2013	30/12/2013	Not Active	Out
13	RESV201333	3313101905750019	Mr. Mustofa Rahman	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
14	RESV201332	7523764783	Mr. Michael Bechmanis	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
15	RESV201331	5104091016780006	Mrs. Made Mahayuni	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
16	RESV201330	28009190980	Mrs. Lynn Woebcke	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
17	RESV201329	3214151807770003	Mrs. Lina Andika Wati	29/12/2013	03/01/2014	Active	-
18	RESV201328	5102100302760016	Mr. Ketut Budiutama	29/12/2013	01/01/2014	Not Active	Out
19	RESV201327	28103291381	Mrs. Katia Alves	29/12/2013	05/01/2014	Active	-
20	RESV201326	3308041404730009	Mr. Irmawan	29/12/2013	31/12/2013	Not Active	Out

ALL RESERVATION DATA, 45 RESERVATION, 24 OUT, 0 MUST OUT

Gambar 4.43 Tampilan Informasi Data Reservasi Harus Diisi

ADD NEW RESERVATION ALL RESERVATIONS

IDENTITY NUMBER: 5

SELECT TITLE: --

CUSTOMER NAME:

BIRTHDAY: Jan 2 2014

CHECK IN:

NO	CUSTOMER ID	NAME	BIRTHDAY	STATUS	OPTION
1	5102012905800010	Mr. Astawan	29/05/1980	Not Active	Use This Data
2	5102100302760016	Mr. Ketut Budiutama	03/02/1976	Not Active	Use This Data
3	5104082205670012	Mrs. Yuliani	22/05/1967	Not Active	Use This Data
4	5104091016780006	Mrs. Made Mahayuni	16/10/1978	Not Active	Use This Data
5	5106022409800008	Mr. Nyoman Budiarta	24/09/1980	Not Active	Use This Data
6	5107011207800006	Mr. Gede Sudiarta	12/07/1980	Not Active	Use This Data
7	5108042106690002	Mr. Wayan Kinten	21/06/1969	Not Active	Use This Data

7 CUSTOMERS FOUND FROM 45 CUSTOMERS

Gambar 4.44 Tampilan Informasi Nomor Identitas Terdeteksi Pelanggan Lama

RESERVATION      QUESTIONNAIRE      CUSTOMER      HELP

RESERVATION INFORMATION

Data reservasi tidak dapat tersimpan. Terjadi kesalahan pada tanggal reservasi.

Gambar 4.45 Tampilan Informasi Tanggal Menginap Tidak Valid

RESERVATION      QUESTIONNAIRE      CUSTOMER      HELP

RESERVATION INFORMATION

Data reservasi telah tersimpan.

Gambar 4.46 Tampilan Informasi Data Reservasi Tersimpan

i. *Form* Mengisi Kuesioner Oleh Staf

Pada proses mengisi kuesioner oleh staf terdapat beberapa pengecekan apakah data jawaban kuesioner pelanggan telah valid atau belum. Jika data pelanggan yang dimasukkan tidak valid maka aplikasi akan kembali menampilkan *form* cek pelanggan. Jika data pelanggan yang dimasukkan valid maka aplikasi akan menampilkan *form* mengisi kuesioner pelanggan. Jika ada jawaban yang belum diisi maka aplikasi akan menampilkan informasi pertanyaan belum dijawab. Jika seluruh jawaban telah diisi maka aplikasi akan menyimpan data jawaban tersebut. Rangkaian uji coba *form* mengisi jawaban kuesioner oleh staf dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Uji Coba *Form* Mengisi Kuesioner Oleh Staf

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses	Klik menu mengisi kuesioner	Tampilan <i>form</i> cek pelanggan	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
	memilih menu mengisi kuesioner			
2	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data pelanggan tidak valid	Data pelanggan	Tampilan <i>form</i> cek pelanggan	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data pelanggan valid	Data pelanggan	Tampilan <i>form</i> mengisi kuesioner pelanggan	Sukses
4	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data jawaban dan jumlah data jawaban yang dimasukkan telah valid	Data jawaban dan jumlah data jawaban	Tampilan informasi data jawaban tersimpan	Sukses
5	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data jawaban dan jumlah data jawaban yang dimasukkan belum valid	Data jawaban dan jumlah data jawaban	Tampilan informasi jumlah jawaban belum valid	Sukses

Pada Gambar 4.47 adalah tampilan mengisi kuesioner oleh staf. Gambar 4.48 menggambarkan tampilan informasi jika data pelanggan yang dimasukkan tidak valid.

The screenshot shows the 'DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA' interface. The user is logged in as 'Mr. Ketut'. The main menu includes 'RESERVATION', 'QUESTIONNAIRE', 'CUSTOMER', and 'HELP'. The 'QUESTIONNAIRE' section is active, showing 'CUSTOMER INFORMATION' and 'FILL THE QUESTIONNAIRE' tabs. The 'CUSTOMER INFORMATION' tab contains input fields for 'NOMOR IDENTITAS' (1111111111), 'NAMA ANDA TANPA TITEL' (ngurah), and 'TANGGAL ULANG TAHUN' (14/12/1992), with a 'save' button. The 'FILL THE QUESTIONNAIRE' tab is titled 'KUESIONER KARAKTERISTIK PELANGGAN' and contains three sections of radio button questions:

- Apa jenis kelamin Anda?**
  - Laki - laki
  - Perempuan
- Berapa banyak anda menghabiskan uang setiap bulannya?**
  - < Rp10.000.000
  - Rp10.000.001 - Rp50.000.000
  - Rp50.000.001 - Rp100.000.000
  - Rp100.000.000 - Rp200.000.001
  - > Rp200.000.000
- Berapa lama anda menjadi pelanggan hotel ini?**
  - < 1 Tahun
  - 1 - 2 Tahun
  - 3 - 4 Tahun
  - 5 - 6 Tahun
  - > 6 Tahun
- Berapa lama anda menginap?**
  - 1 Hari
  - 2 - 3 Hari
  - 4 - 7 Hari

Gambar 4.47 Tampilan Mengisi Kuesioner Oleh Staf

Gambar 4.49 menggambarkan tampilan informasi jika data pelanggan yang dimasukkan telah valid. Gambar 4.50 menggambarkan tampilan informasi jika terdapat jawaban yang belum diisi. Gambar 4.51 menggambarkan tampilan informasi jika data jawaban telah valid dan telah tersimpan.

The screenshot shows the 'DEWI SINTA HOTEL • RESTAURANT • SPA' interface. The user is logged in as 'Mr. Ketut'. The main menu includes 'RESERVATION', 'QUESTIONNAIRE', 'CUSTOMER', and 'HELP'. The 'QUESTIONNAIRE' section is active, showing 'CUSTOMER INFORMATION' and 'FILL THE QUESTIONNAIRE' tabs. The 'CUSTOMER INFORMATION' tab contains input fields for 'NOMOR IDENTITAS', 'NAMA ANDA TANPA TITEL', and 'TANGGAL ULANG TAHUN' (Nov 26 2013), with a 'cek' button.

Gambar 4.48 Tampilan Informasi Data Pelanggan Tidak Valid

QUESTIONNAIRE

CUSTOMER INFORMATION    FILL THE QUESTIONNAIRE

NOMOR IDENTITAS  
1111111111

NAMA ANDA TANPA TITEL  
ngurah

TANGGAL ULANG TAHUN  
14/12/1992

save

**KUESIONER KARAKTERISTIK PELANGGAN**

Apa jenis kelamin Anda?  
 Laki - laki  
 Perempuan

Berapa banyak anda menghabiskan uang setiap bulannya?  
 < Rp10.000.000  
 Rp10.000.001 - Rp50.000.000  
 Rp50.000.001 - Rp100.000.000  
 Rp100.000.000 - Rp200.000.001  
 > Rp200.000.000

Berapa lama anda menjadi pelanggan hotel ini?  
 < 1 Tahun  
 1 - 2 Tahun  
 3 - 4 Tahun  
 5 - 6 Tahun  
 > 6 Tahun

Berapa lama anda menginap?  
 1 Hari  
 2 - 3 Hari  
 4 - 7 Hari

Gambar 4.49 Tampilan Informasi Data Pelanggan Valid

QUESTIONNAIRE

CUSTOMER INFORMATION    FILL THE QUESTIONNAIRE

NOMOR IDENTITAS  
1111111111

NAMA ANDA TANPA TITEL  
ngurah

TANGGAL ULANG TAHUN  
14/12/1992

save

**KUESIONER KARAKTERISTIK PELANGGAN**

Apa jenis kelamin Anda?  
 Laki - laki

! Please select one of these options.

Berapa banyak anda menghabiskan uang setiap bulannya?  
 < Rp10.000.000  
 Rp10.000.001 - Rp50.000.000  
 Rp50.000.001 - Rp100.000.000  
 Rp100.000.000 - Rp200.000.001  
 > Rp200.000.000

Gambar 4.50 Tampilan Informasi Jawaban Kuesioner Belum Lengkap

RESERVATION    QUESTIONNAIRE    CUSTOMER    HELP

QUESTIONNAIRE INFORMATION

Data jawaban kuesioner pelanggan telah tersimpan.

Gambar 4.51 Tampilan Informasi Jawaban Telah Tersimpan



j. *Form Mengecek Login Pelanggan*

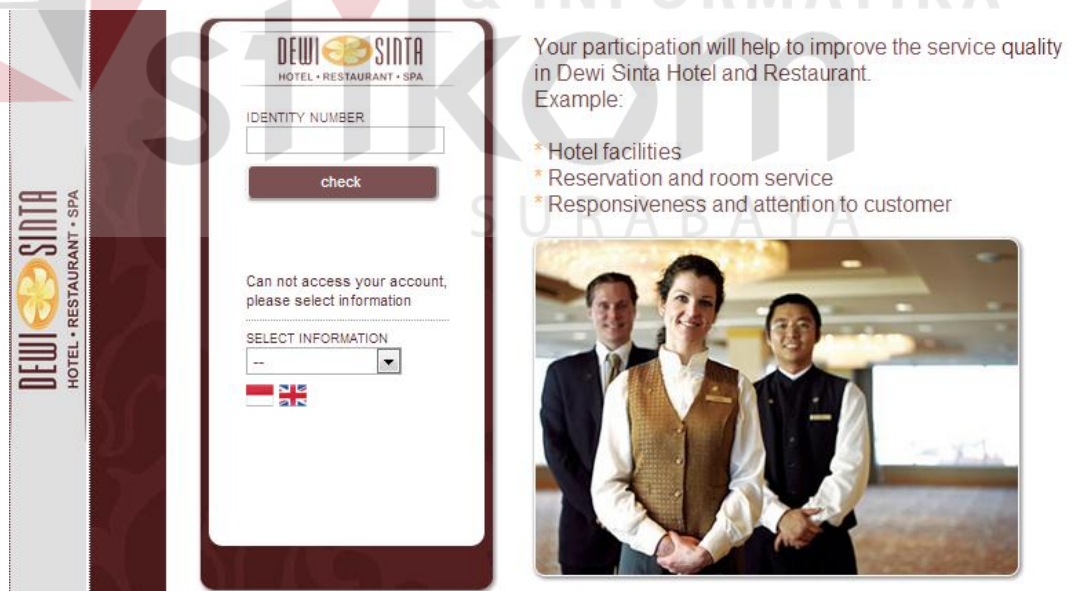
Pada proses mengecek *login* pelanggan terdapat beberapa pengecekan apakah data pelanggan telah valid atau belum valid. Jika nomor identitas huruf maka aplikasi akan menampilkan informasi nomor identitas harus angka. Jika data pelanggan tidak valid maka aplikasi akan menampilkan informasi pelanggan tidak terdaftar. Jika data pelanggan valid tetapi data status pelanggan tidak aktif maka aplikasi akan menampilkan tampilan pelanggan tidak aktif. Jika data pelanggan valid disertai data status pelanggan aktif maka aplikasi akan menampilkan tampilan kuesioner kepuasan pelanggan. Rangkaian uji coba *form* mengecek *login* pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Uji Coba *Form Mengecek Login Pelanggan*

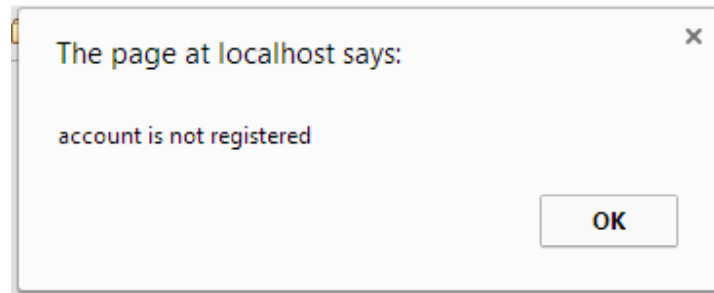
No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses memilih menu kuesioner pelanggan	Klik menu kuesioner pelanggan	Tampilan <i>form login</i> pelanggan	Sukses
2	Mengetahui respon <i>form login</i> pelanggan jika nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan valid	Nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan	Tampilan kuesioner pelanggan aktif	Sukses
3	Mengetahui respon <i>form login</i> pelanggan jika nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan tidak valid	Nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan	Informasi data pelanggan tidak terdaftar	Sukses

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang diharapkan	Hasil
4	Mengetahui respon <i>form login</i> pelanggan jika nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan valid tetapi status pelanggan tidak aktif	Nomor identitas, nama, dan tanggal lahir pelanggan	Tampilan kuesioner pelanggan tidak aktif	Sukses

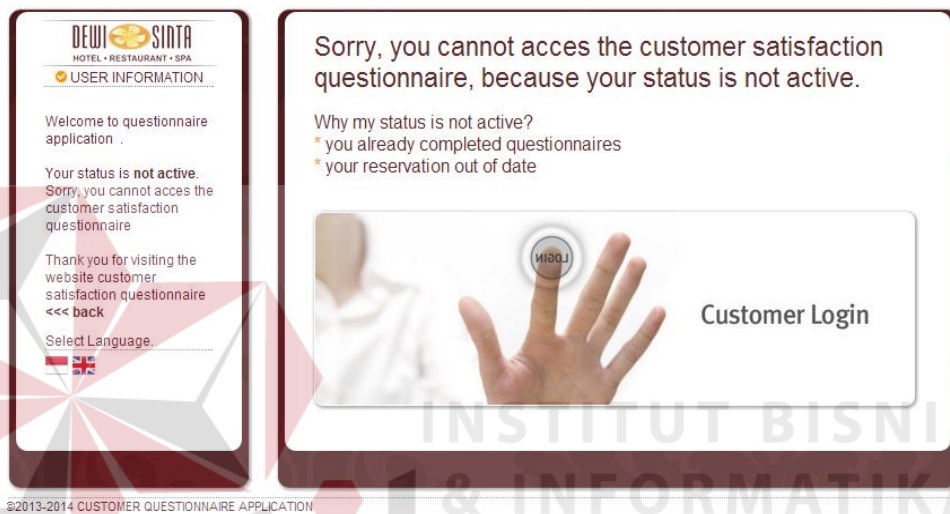
Pada Gambar 4.52 adalah tampilan *login* pelanggan. Gambar 4.53 menggambarkan tampilan informasi jika data pelanggan tidak valid. Gambar 4.54 menggambarkan tampilan informasi jika data pelanggan valid tetapi status pelanggan tidak aktif. Gambar 4.55 menggambarkan tampilan informasi jika data pelanggan valid disertai dengan status pelanggan aktif.



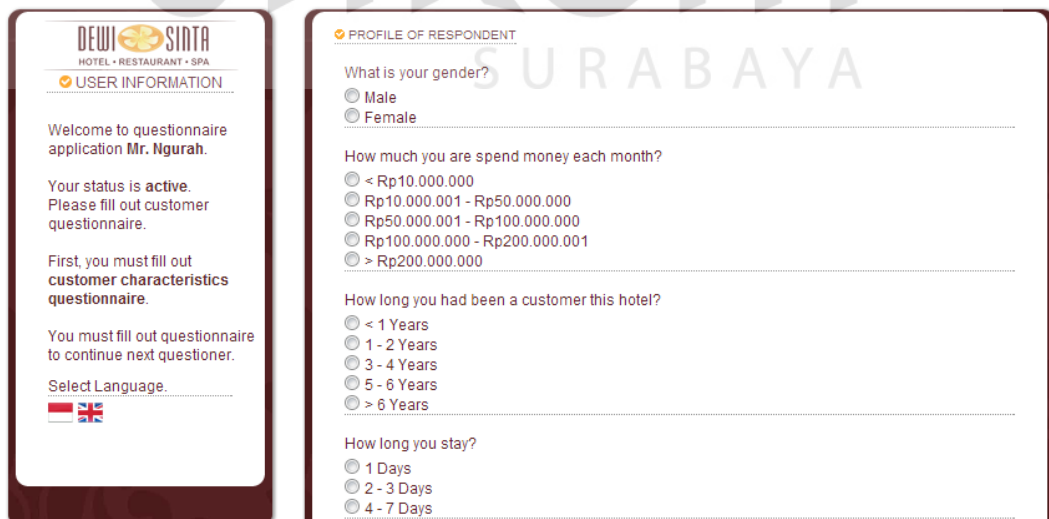
Gambar 4.52 Tampilan *Login* Pelanggan



Gambar 4.53 Tampilan Informasi Data Pelanggan Tidak Valid



Gambar 4.54 Tampilan Informasi Data Pelanggan Tidak Aktif



Gambar 4.55 Tampilan Informasi Data Pelanggan Aktif

k. *Form* Mengisi Kuesioner

Pada proses mengisi kuesioner terdapat beberapa pengecekan apakah data jawaban kuesioner telah valid atau belum valid. Jika terdapat pertanyaan belum dijawab maka aplikasi akan menampilkan informasi data jawaban belum lengkap. Jika seluruh pertanyaan telah dijawab maka aplikasi akan menyimpan data jawaban tersebut. Rangkaian uji coba *form* mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Uji Coba *Form* Mengisi Kuesioner

No	Tujuan	Masukkan	Keluaran Yang Diharapkan	Hasil
1	Mengetahui respon aplikasi setelah proses <i>login</i> pelanggan berhasil	Klik menu mengisi kuesioner	Tampilan <i>form</i> mengisi kuesioner	
2	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data jawaban dan jumlah data jawaban yang dimasukkan telah valid	Data jawaban dan jumlah data jawaban	Tampilan informasi data jawaban tersimpan	
3	Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner jika data jawaban dan jumlah data jawaban yang dimasukkan belum valid	Data jawaban dan jumlah data jawaban	Tampilan informasi jumlah jawaban belum valid	

Pada Gambar 4.56 adalah tampilan mengisi kuesioner. Gambar 4.57 menggambarkan tampilan informasi jika terdapat jawaban kuesioner yang belum dijawab.

**DEWI SINTA**  
HOTEL • RESTAURANT • SPA

**USER INFORMATION**

Welcome to questionnaire application **Mr. Ngurah**.

Your status is **active**. Please fill out customer questionnaire.

First, you must fill out **customer characteristics** questionnaire.

You must fill out questionnaire to continue next questioner.

Select Language.

---

**PROFILE OF RESPONDENT**

What is your gender?

Male  
 Female

---

How much you are spend money each month?

< Rp10.000.000  
 Rp10.000.001 - Rp50.000.000  
 Rp50.000.001 - Rp100.000.000  
 Rp100.000.000 - Rp200.000.001  
 > Rp200.000.000

---

How long you had been a customer this hotel?

< 1 Years  
 1 - 2 Years  
 3 - 4 Years  
 5 - 6 Years  
 > 6 Years

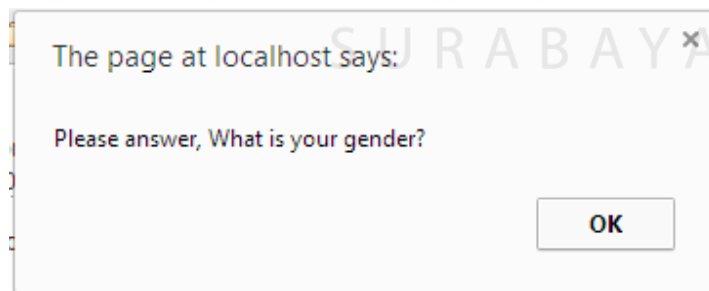
---

How long you stay?

1 Days  
 2 - 3 Days  
 4 - 7 Days

Gambar 4.56 Tampilan Mengisi Kuesioner

Gambar 4.58 menggambarkan tampilan informasi jika seluruh jawaban telah terjawab dan aplikasi akan menyimpan jawaban tersebut.



Gambar 4.57 Tampilan Informasi Terdapat Pertanyaan Yang Belum Dijawab



Gambar 4.58 Tampilan Informasi Jawaban Tersimpan

## 4.2 Evaluasi Sistem

Pada proses evaluasi sistem memiliki fungsi untuk mengetahui dan memastikan bahwa aplikasi telah dibuat dengan benar dan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Kelemahan dan kekurangan yang terdapat pada aplikasi ini akan dievaluasi terlebih dahulu sebelum diimplementasikan secara nyata. Proses pengujian aplikasi analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan *Black Box Testing*. Pengujian *Black Box Testing* berfungsi untuk membuktikan bahwa aplikasi yang sudah dibuat telah sesuai dengan tujuan.

### 4.2.1 Pembahasan Hasil Uji Coba

Pada uji coba *form* mengecek *login* staf pada Tabel 4.3 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* mengecek *login* staf. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form login* staf, menampilkan

informasi staf aktif, menampilkan informasi data staf tidak terdaftar, dan menampilkan staf tidak aktif.

Pada uji coba *form* membuat kategori pertanyaan pada Tabel 4.4 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* membuat kategori pertanyaan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* membuat kategori pertanyaan, menampilkan informasi data kategori harus diisi, menampilkan informasi data kategori pertanyaan tersimpan, dan menampilkan informasi data kategori gagal tersimpan.

Pada uji coba *form* membuat pertanyaan kuesioner pada Tabel 4.5 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* membuat pertanyaan kuesioner. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* membuat pertanyaan kuesioner, menampilkan informasi data kategori dan data pertanyaan harus diisi, menampilkan informasi data pertanyaan tersimpan, dan menampilkan informasi data pertanyaan gagal tersimpan.

Pada uji coba *form* menyusun kuesioner pelanggan pada Tabel 4.6 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* menyusun kuesioner pelanggan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* menyusun kuesioner pelanggan, menampilkan informasi data

kategori harus diisi, menampilkan data pertanyaan telah diaktifkan, dan menampilkan tampilan informasi jumlah data pertanyaan yang harus dipenuhi.

Pada uji coba *form* menganalisis data pelanggan pada Tabel 4.7 terdapat tiga uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* menganalisis data pelanggan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* menganalisis data pelanggan, menampilkan informasi analisis data pelanggan, dan menampilkan informasi data periode tidak valid.

Pada uji coba *form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pada Tabel 4.8 terdapat tiga uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, menampilkan informasi analisis pengaruh kualitas pelayanan, dan menampilkan informasi data periode tidak valid.

Pada uji coba *form* mengelola *user* admin pada Tabel 4.9 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* mengelola *user* admin. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* mengelola *user* admin, menampilkan informasi data *user* harus diisi, menampilkan informasi data *user* tersimpan, dan menampilkan informasi data *user* gagal tersimpan.



Pada uji coba *form* reservasi pelanggan pada Tabel 4.10 terdapat enam uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* reservasi pelanggan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* reservasi pelanggan, menampilkan informasi data reservasi harus diisi, menampilkan informasi data nomor identitas lama, menampilkan informasi data tanggal salah, dan menampilkan informasi data reservasi tersimpan.

Pada uji coba *form* mengisi kuesioner oleh staf pada Tabel 4.11 terdapat lima uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* mengisi kuesioner oleh staf. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* cek pelanggan, menampilkan *form* mengisi kuesioner pelanggan, menampilkan informasi data jawaban tersimpan, dan menampilkan informasi jumlah jawaban belum valid.

Pada uji coba *form* mengecek *login* pelanggan pada Tabel 4.12 terdapat lima uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* mengecek *login* pelanggan. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* login pelanggan, menampilkan kuesioner aktif, menampilkan informasi data pelanggan tidak terdaftar, dan menampilkan kuesioner pelanggan tidak aktif.

Pada uji coba *form* mengisi kuesioner pada Tabel 4.13 terdapat tiga uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui respon masukan dan keluaran yang dihasilkan pada *form* mengisi kuesioner. Hasil uji coba yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan keluaran yang telah diharapkan yaitu dapat menampilkan *form* mengisi kuesioner, menampilkan informasi jawaban tersimpan, dan menampilkan informasi jumlah jawaban belum valid.

