

## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM**

#### **4.1 Implementasi Sistem**

Implementasi bertujuan untuk menerapkan sistem yang dibangun untuk mengatasi permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Tahap-tahap yang dilakukan pada implementasi ini adalah mengidentifikasi kebutuhan sistem baik perangkat lunak dan perangkat keras 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 PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya ada beberapa spesifikasi perangkat keras dan lunak yang dibutuhkan.

##### **A Kebutuhan Perangkat Keras**

Perangkat keras adalah komponen fisik peralatan yang membentuk sistem komputer, serta peralatan lain yang mendukung komputer dalam menjalankan tugasnya. Sifat umum dari perangkat keras adalah dapat dilihat dan dipegang bentuk fisiknya. Adapun perangkat keras minimal yang dibutuhkan untuk menjalankan aplikasi ini yaitu:

1. Laptop
2. Printer untuk mencetak data
3. *Mouse* dan *Keyboard*
4. Modem untuk koneksi data

## B Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak merupakan kebalikan dari perangkat keras yaitu mempunyai bentuk fisik yang tidak dapat dipegang. Adapun perangkat lunak yang dibutuhkan yaitu:

1. Sistem operasi menggunakan *Microsoft Windows 7 Unlimitate 32 bit*
2. *Database* untuk pengolahan data menggunakan *MySql*.
3. *XAMPP* untuk *hosting* local.
4. *Mozilla firefox* untuk *browser*.

### 4.1.2 Penjelasan Implementasi Sistem

Implementasi sistem dijelaskan dalam tampilan program pada penjelasan berikut ini.

#### a. *Form Login* Pelanggan



The image shows a screenshot of a web application's login page. At the top, there is a blue header with the text "PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya". Below the header, the word "Stikon" is written in a large, stylized font. Underneath, the word "SURABAYA" is written in a smaller, spaced-out font. The main content area is light blue and contains the word "LOGIN" in bold. To the left of the login fields is an icon of two people (one orange, one blue) and a blue padlock. To the right, there are two input fields: "Username" and "Password". Below these fields is a button labeled "Submit Query".

Gambar 4.1 *Form Login* Pelanggan

Halaman utama pada pelanggan adalah halaman *login* pelanggan. Pada halaman *login* pelanggan, berisi *username* dan *password* untuk *login* pelanggan. Jika berhasil maka pelanggan akan masuk ke dalam halaman

*home* pelanggan dan melanjutkan transaksi berikutnya. Jika gagal maka akan tampil *warning* seperti pada Gambar 4.2.



Gambar 4.2 *Warning login*

b. Halaman *Home* Pelanggan



Gambar 4.3 Halaman *Home* Pelanggan

Pada Gambar 4.3 menunjukkan halaman *home* pelanggan yang terdapat menu kuesioner, keluhan dan *logout*. Halaman ini digunakan oleh pelanggan untuk dapat memasukkan jawaban dari pertanyaan yang ditampilkan. Pelanggan

juga dapat memasukkan keluhan hal ini akan menjadi bahan evaluasi dalam manajemen. Menu *logout* digunakan pelanggan untuk keluar dari aplikasi.

c. *Form* Pengisian Kuesioner Tampilan Fisik

The screenshot shows a web application interface for PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya. The main content area is titled 'Kuisisioner' and contains a breadcrumb trail: 'Tampilan Fisik >> Kehandalan >> Daya Tanggap >> Jaminan >> Empati >> Kepuasan Pelanggan >> Jawaban'. Below this, there is a section for 'Tampilan Fisik' with a table of 6 questions. Each question has five radio button options corresponding to the ratings: STS, TS, CS, S, and SS. A legend at the bottom explains the ratings: STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, CS = Cukup Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju. There are also buttons for 'Selanjutnya' and 'Keluhan'.

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Area parkir sudah mencukupi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Copyright © 2013. All Rights Reserved.

Gambar 4.4 *Form* Pengisian Kuesioner Tampilan Fisik

Pada Gambar 4.4 menunjukkan *form* pengisian kuesioner tampilan fisik. Pelanggan dapat memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Semua pertanyaan harus diisi dengan urut dan setelah selesai mengisi/menjawab semua pertanyaan pada *form* tampilan fisik, maka pelanggan memilih tombol “Selanjutnya” untuk menjawab pertanyaan berikutnya dengan dimensi yang berbeda. Tombol “Keluhan” dapat diisi oleh pelanggan untuk menambahkan keluhan atau saran untuk perusahaan agar menjadi lebih baik.

d. *Form* Pengisian Kuesioner Keandalan

Pada Gambar 4.5 menunjukkan *form* pengisian kuesioner kehandalan, pelanggan memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Apabila pelanggan mempunyai keluhan diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner maka, pelanggan dapat memilih tombol “keluhan” yang ada pada bagian kanan bawah untuk menuliskan keluhan. Tombol “selanjutnya” berfungsi untuk melanjutkan mengisi jawaban berikutnya pada dimensi yang berbeda.

**PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya**

Home | Kuisisioner | Keluhan | Logout

Anda Login sebagai: pelanggan2

Kuisisioner

Tampilan Fisik >> **Kehandalan** >> Daya Tanggap >> Jaminan >> Empati >> Kepuasan Pelanggan >> Jawaban

**Kehandalan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Pemesanan paket wisata tidak dipersulit oleh karyawan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata yang dituju dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Pelayanan karyawan sudah baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Copyright © 2013. All Rights Reserved.

Gambar 4.5 *Form* Pengisian Kuesioner Kehandalan

e. *Form* Pengisian Kuesioner Daya Tanggap

Pada Gambar 4.6 menunjukkan *form* pengisian kuesioner daya tanggap, pelanggan memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Apabila pelanggan mempunyai keluhan diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner maka, pelanggan dapat memilih tombol keluhan yang ada pada bagian kanan bawah untuk menuliskan keluhan. Tombol selanjutnya berfungsi untuk melanjutkan transaksi kehalaman berikutnya. Tombol reset digunakan untuk mengulang pilihan jawaban pada halaman yang sama.

The screenshot shows a web interface for PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya. The page is titled 'Kuisisioner' and displays a questionnaire for 'Daya Tanggap'. The questionnaire consists of five questions, each with five radio button options labeled STS, TS, CS, S, and SS. The first question is 'Karyawan selalu merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan' with the 'S' option selected. The second question is 'Web PT. Lovely Corpin Tour & Travel sudah memenuhi kebutuhan informasi pelanggan' with the 'CS' option selected. The third question is 'Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya cepat dan sigap dalam melayani pelanggan saat datang' with the 'S' option selected. The fourth question is 'Dengan bantuan karyawan pelanggan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan' with the 'TS' option selected. The fifth question is 'Kemampuan karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan' with the 'S' option selected. Below the questionnaire, there is a legend for the response options: STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, CS = Cukup Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju. There are also buttons for 'Selanjutnya' and 'Keluhan'.

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan selalu merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Web PT. Lovely Corpin Tour & Travel sudah memenuhi kebutuhan informasi pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya cepat dan sigap dalam melayani pelanggan saat datang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Dengan bantuan karyawan pelanggan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kemampuan karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Gambar 4.6 *Form* Pengisian Kuesioner Daya Tanggap

f. *Form* Pengisian Kuesioner Jaminan

Pada Gambar 4.7 menunjukkan *form* pengisian kuesioner jaminan, pelanggan memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Apabila pelanggan mempunyai keluhan diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner maka, pelanggan dapat memilih tombol “keluhan” yang ada pada bagian kanan bawah untuk menuliskan keluhan. Tombol “selanjutnya” berfungsi untuk melanjutkan menjawab pertanyaan berikutnya dari dimensi yang berbeda.

**PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya**

Home | **Kuisiner** | Keluhan | Logout

Anda Login sebagai: pelanggan2

**Kuisiner**

Tampilan Fisik >> Kehandalan >> Daya Tanggap >> **Jaminan** >> Empati >> Kepuasan Pelanggan >> Jawaban

**Jaminan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Respon karyawan atas pertanyaan pelanggan selalu tepat dan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Pemilihan lokasi wisata yang sesuai dengan minat banyak orang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya dapat memberikan pelayanan yang sesuai pada brosur	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Pemberangkatan yang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan travel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Adanya asuransi jaminan keselamatan pelanggan selama wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju    TS = Tidak Setuju    CS = Cukup Setuju    S = Setuju    SS = Sangat Setuju

Selanjutnya    Keluhan

Copyright © 2013. All Rights Reserved.

Gambar 4.7 *Form* Pengisian Kuesioner Jaminan

g. *Form* Pengisian Kuesioner Empati

**PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya**

Home | Kuisisioner | Keluhan | Logout

Anda Login sebagai: pelanggan2

**Kuisisioner**

Tampilan Fisk >> Kehandalan >> Daya Tanggap >> Jaminan >> **Empati** >> Kepuasan Pelanggan >> Jawaban

**Empati**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya memberikan perhatian kepada pelanggan apakah sudah merasa nyaman selama wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Apakah bagian hunting melayani pelanggan dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour & Travel senantiasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah selama perjalanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Guide senantiasa memberi jawaban kepada pelanggan ketika bertanya tentang sejarah lokasi wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Copyright © 2013. All Rights Reserved.

Gambar 4.8 *Form* Pengisian Kuesioner Empati

Pada Gambar 4.8 menunjukkan *form* pengisian kuesioner empati, pelanggan memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Apabila pelanggan mempunyai keluhan diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner maka, pelanggan dapat memilih tombol keluhan yang ada pada bagian kanan bawah untuk menuliskan keluhan. Tombol selanjutnya berfungsi untuk melanjutkan transaksi kehalaman berikutnya. Tombol reset digunakan untuk mengulang pilihan jawaban pada halaman yang sama.

#### h. Form Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan

**PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya**

Home Kuisisioner Keluhan Logout

Anda Login sebagai: pelanggan2

**Kuisisioner**

Tampilan Fisik >> Keandalan >> Daya Tanggap >> Jaminan >> Empati >> **Kepuasan Pelanggan** >> Jawaban

**Kepuasan Pelanggan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan pelanggan PT. Lovely Corpin Tour & Travel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Tingkat kepuasan pelanggan PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya apabila dibandingkan dengan pelayanan jasa yang sejenis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya memiliki keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Fasilitas wisata memberikan kenyamanan pelanggan (misal: transportasi, tempat menginap, restroom)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Apakah bonus yang diberikan sudah memuaskan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Copyright © 2013. All Rights Reserved.

Gambar 4.9 Form Pengisian Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pada Gambar 4.9 menunjukkan form pengisian kuesioner kepuasan pelanggan, pelanggan memasukkan jawaban sesuai dengan parameter nilai yang ditampilkan. Pelanggan dapat memilih atau menilai perusahaan PT. Lovely Corpin Tour & Travel sesuai dengan persepsinya. Pelanggan hanya dapat memilih satu jawaban dari masing-masing pertanyaan. Apabila pelanggan mempunyai keluhan diluar pertanyaan yang ada pada kuesioner maka, pelanggan dapat memilih tombol keluhan yang ada pada bagian kanan bawah untuk menuliskan keluhan. Tombol selanjutnya berfungsi untuk melanjutkan transaksi kehalaman berikutnya. Tombol reset digunakan untuk mengulang pilihan jawaban pada halaman yang sama.

i. *Form Pengisian Keluhan Pelanggan*

Gambar 4.10 *Form Pengisian Keluhan Pelanggan*

Pada Gambar 4.10 menunjukkan *form* pengisian keluhan pelanggan. Pelanggan yang mempunyai keluhan dapat menekan *tombol* keluhan pada halaman kuesioner. Terdapat informasi dimensi layanan dan isi keluhan yang bisa diisi. Setelah selesai mengisi keluhan dapat menekan *tombol* simpan dan sistem melakukan proses penyimpanan data dalam *database*.

Gambar 4.11 *Warning Form Pengisian Keluhan*

Pada Gambar 4.11 menunjukkan *warning form* pengisian keluhan. *Warning* akan muncul apabila *form* tidak diisi atau keadaan kosong lalu menekan tombol simpan. Apabila tidak ingin menulis keluhan maka dapat menekan *tombol* batal dan kembali pada halaman sebelumnya.

j. *Form View* Keluhan

NO	TANGGAL KELUHAN	DIMENSI LAYANAN	ISI KELUHAN	AKSI
1	10/07/2013	Empati	pegawai kurang ramah	✘
2	10/07/2013	Tampilan Fisik	area parkir sempit	✘

Gambar 4.12 *Form View* Keluhan

Pada Gambar 4.12 menunjukkan *form view* keluhan pada halaman pelanggan. *Form* ini berfungsi untuk melihat keluhan yang telah diisi oleh pelanggan untuk meyakinkan pelanggan menyimpan keluhan. Apabila pelanggan membatalkan keluhannya maka pelanggan dapat klik gambar silang pada kolom aksi untuk menghapus data.



Gambar 4.13 *Form* Peringatan Menghapus Isi Keluhan

Pada Gambar 4.13 menunjukkan *form* peringatan menghapus isi keluhan. Seperti dijelaskan pada penjelasan Gambar 4.12, apabila pelanggan ingin menghapus data keluhan maka akan muncul *warning* “apakah yakin ingin menghapus keluhan”. Pelanggan dapat menekan tombol OK jika ingin menghapus dan tombol Cancel untuk membatalkan.

k. Halaman *Login* CSO



Gambar 4.14 Halaman *Login* CSO

Pada Gambar 4.14 menunjukkan halaman *login* CSO berisi *username* dan *password* untuk login pelanggan. Jika berhasil maka pelanggan akan masuk ke dalam halaman *home* pelanggan dan melanjutkan transaksi berikutnya. Jika gagal maka akan tampil *warning* seperti pada Gambar 4.15



Gambar 4.15 *Warning Login CSO*

1. Halaman *Home Administrator*



Gambar 4.16 Halaman *Home Administrator*

Pada Gambar 4.16 menunjukkan halaman *home administrator* merupakan halaman yang digunakan oleh bagian CSO untuk *Maintenance* data pelanggan, data pertanyaan dan laporan. Terdapat menu pelanggan, pertanyaan, laporan, dan *logout* pada halaman *home administrator*.

m. Halaman *Maintenance* Data Pelanggan

Pada halaman *Maintenance* data pelanggan, CSO dapat melakukan penambahan data pelanggan, menghapus dan *update* data. CSO dapat juga melihat jumlah pelanggan serta terdapat *tombol* cari untuk mempermudah mencari nama pelanggan apabila dibutuhkan oleh manajemen. Halaman *Maintenance* data pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.17.



NO	NAMA_LENGKAP	JENIS_KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	ACCOUNT	AKSI
1	Dwi Arma	perempuan	surabaya	24	swasta	Rp. 4,000,000	list account	 
2	Dika Purnomo	laki-laki	surabaya	26	swasta	Rp. 3,000,000	list account	 
3	Arief Agung Satria	laki-laki	surabaya	33	swasta	Rp. 4,000,000	list account	 
4	Fiqin Kurnia	perempuan	Gresik	30	swasta	Rp. 6,000,000	list account	 
5	Rositta Dewi	perempuan	surabaya	28	swasta	Rp. 5,000,000	list account	 
6	ikhwan Bahri	laki-laki	surabaya	26	swasta	Rp. 4,000,000	list account	 
7	Panji Agung	laki-laki	surabaya	27	pegawai bank	Rp. 6,000,000	list account	 
8	Albert Robby	laki-laki	surabaya	45	swasta	Rp. 9,000,000	list account	 
9	I Gede Marta	laki-laki	surabaya	28	swasta	Rp. 5,000,000	list account	 

Gambar 4.17 Halaman *Maintenance* Data Pelanggan

Berikut Gambar 4.18 merupakan halaman *list account* pelanggan yang ada pada halaman *maintenance* data pelanggan. Pada halaman *list account* CSO dapat melihat pelanggan yang belum mengisi kuesioner. CSO juga dapat mengisi jawaban pada kuesioner pelanggan tersebut dengan klik tulisan “isi kuesioner”, maka halaman akan berpindah kepada halaman kuesioner

pelanggan. CSO dapat mengisi dengan melihat jawaban pelanggan yang sudah ada dari lembar kuesioner yang dibagikan.

NO	USERNAME	PASSWORD	TGL_PEMBUATAN	KUISIONER	AKSI
1	F9BZDQ7QQS	ZVUXSNK66S	04/09/2013	isi kuisisioner	✘
2	8ZCZNUKDBG	RNZVEE4GSY	03/09/2013	isi kuisisioner	✘
3	6WXFA5V38A	DMUA3UGNZX	05/08/2013	isi kuisisioner	✘
4	pelanggan95	pelanggan	24/07/2013	isi kuisisioner	✘

Gambar 4.18 Halaman *List Account Pelanggan*

n. *Form Tambah Pelanggan Baru*

Gambar 4.19 *Form Tambah Pelanggan Baru*

Pada Gambar 4.19 menunjukkan *form* tambah pelanggan baru. *Form* tambah pelanggan ini digunakan CSO menambah data pelanggan yaitu mengisi *username*, *password*, nama lengkap, jenis kelamin, alamat, umur, pekerjaan, dan penghasilan. Setelah semua data sudah diisi maka tekan tombol simpan dan sistem akan menyimpan data dalam database.

Username	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
Password	: <input type="password"/> data tidak boleh kosong
Nama Pelanggan	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> laki-laki <input type="radio"/> perempuan
Alamat	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
Umur	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
Pekerjaan	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
Penghasilan	: <input type="text"/> data tidak boleh kosong
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Batal"/>	

Gambar 4.20 *Warning Form Tambah Pelangan Baru*

Gambar 4.20 menunjukkan *warning form* tambah pelanggan. *Warning* ini akan muncul ketika data pelanggan belum diisi tetapi CSO menekan tombol simpan. Apabila ingin keluar dari *form* tambah pelanggan dapat menekan tombol batal.

o. Halaman Maintenance Pertanyaan

Pada Gambar 4.21 menunjukkan halaman *maintenanace* pertanyaan CSO dapat menambah, merubah, dan menghapus item kategori atau pertanyaan. Hal ini digunakan apabila perusahaan ingin memperbarui item kategori dan

data pertanyaan dalam pengembangan selanjutnya. Hak akses yang dapat melakukan Maintenance data pertanyaan adalah hanya bagian CSO.

NO PERTANYAAN	NAMA KATEGORI	PERTANYAAN	AKSI
<b>Tampilan Fisik</b>			
1	Lokasi yang strategis	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau	
2	Fasilitas ruang tunggu	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai	
3	Tersedia toilet yang bersih	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih	
4	Karyawan berpenampilan rapi	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik	
5	Sistem antrian sudah baik	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien	
6	Area parker sudah mencukupi	Area parkir sudah mencukupi	
<b>Kehandalan</b>			
7	Pemesanan paket wisata yang mudah	Pemesanan paket wisata tidak dipersulit oleh karyawan	
8	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	
9	Kesiapan Karyawan melayani pelanggan	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	
10	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	

Gambar 4.21 Halaman *Mintenance* Pertanyaan

p. *Form* Tambah Pertanyaan

Pada Gambar 4.22 menunjukkan *form* tambah pertanyaan. Pada bagian ini CSO dapat melakukan penambahan item kategori dan pertanyaan pada masing-masing dimensi. Apabila sudah diisi maka dapat menekan tombol simpan dan sistem akan menyimpan update data dalam *database*.

**Tambah Pertanyaan**

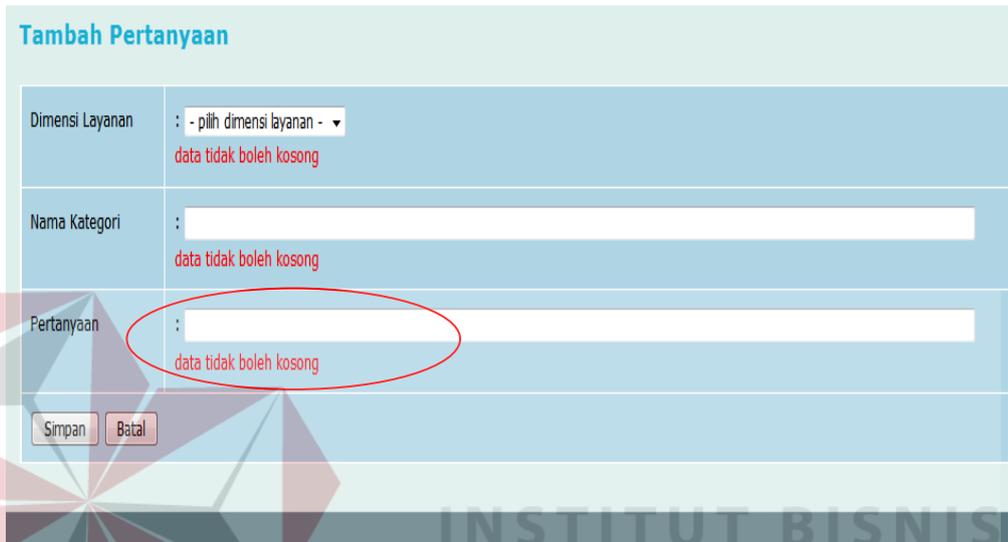
Dimensi Layanan : - pilih dimensi layanan - ▾

Nama Kategori :

Pertanyaan :

Gambar 4.22 *Form* Tambah Pertanyaan

Berdasarkan penjelasan pada Gambar 4.23 *form* tambah pertanyaan, apabila CSO memilih tombol simpan tanpa mengisi item kategori dan pertanyaan maka akan menampilkan *warning*. Tampilan *warning* halaman tambah pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.23.



The screenshot shows a web form titled "Tambah Pertanyaan" with three input fields: "Dimensi Layanan" (a dropdown menu), "Nama Kategori" (a text box), and "Pertanyaan" (a text box). Each field has a red warning message below it that reads "data tidak boleh kosong". The "Pertanyaan" field and its warning are circled in red. At the bottom of the form are two buttons: "Simpan" and "Batal".

Gambar 4.23 *Warning* Halaman Tambah Pertanyaan

q. Halaman Laporan Karakteristik Pelanggan

Pada Gambar 4.24 menunjukkan halaman laporan karakteristik pelanggan merupakan salah satu halaman *home administrator* untuk mengetahui laporan karakteristik pelanggan. Laporan karakteristik pelanggan menampilkan jumlah pelanggan yang sudah mengisi kuesioner dan menunjukkan persentase pelanggan loyal dan tidak loyal. Pada halaman laporan karakteristik pelanggan terdapat *tombol* print yang digunakan untuk mencetak laporan.

**Laporan Karakteristik Pelanggan**

Laporan karakteristik pelanggan digunakan sebagai laporan karakteristik pelanggan. Didapatkan Laporan Sebagai Berikut:

Jumlah pelanggan: 100

Jumlah karakteristik pelanggan loyal: 65 %

Jumlah karakteristik pelanggan tidak loyal: 35 %

NO	USERNAME	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	KETERANGAN
1	pelanggan1	Rika Nur S	laki-laki	surabaya	25	swasta	2,500,000	loyal
2	pelanggan2	Vera Haxibi	Perempuan	Mojokerto	34	pnrs	6,000,000	loyal
3	pelanggan3	Fadila Septiana	Perempuan	surabaya	28	swasta	3,500,000	loyal
4	pelanggan4	Ian Iskandar	laki-laki	surabaya	30	swasta	7,000,000	loyal
5	pelanggan5	Sukron Subahdi	laki-laki	surabaya	36	swasta	5,000,000	loyal
6	pelanggan6	Putri Laiyili	Perempuan	surabaya	30	swasta	4,000,000	loyal

Gambar 4.24 Halaman Laporan Karakteristik Pelanggan

#### r. Halaman Laporan Data Keluhan

Halaman laporan data keluhan merupakan salah satu halaman *home administrator* untuk mengetahui jumlah pelanggan yang mengeluh. Laporan data keluhan juga menampilkan persentase dari lima variabel bebas yang dikeluhkan. Pada halaman laporan data keluhan terdapat tombol print yang digunakan untuk mencetak laporan. Halaman laporan data keluhan pelanggan agar lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.25.

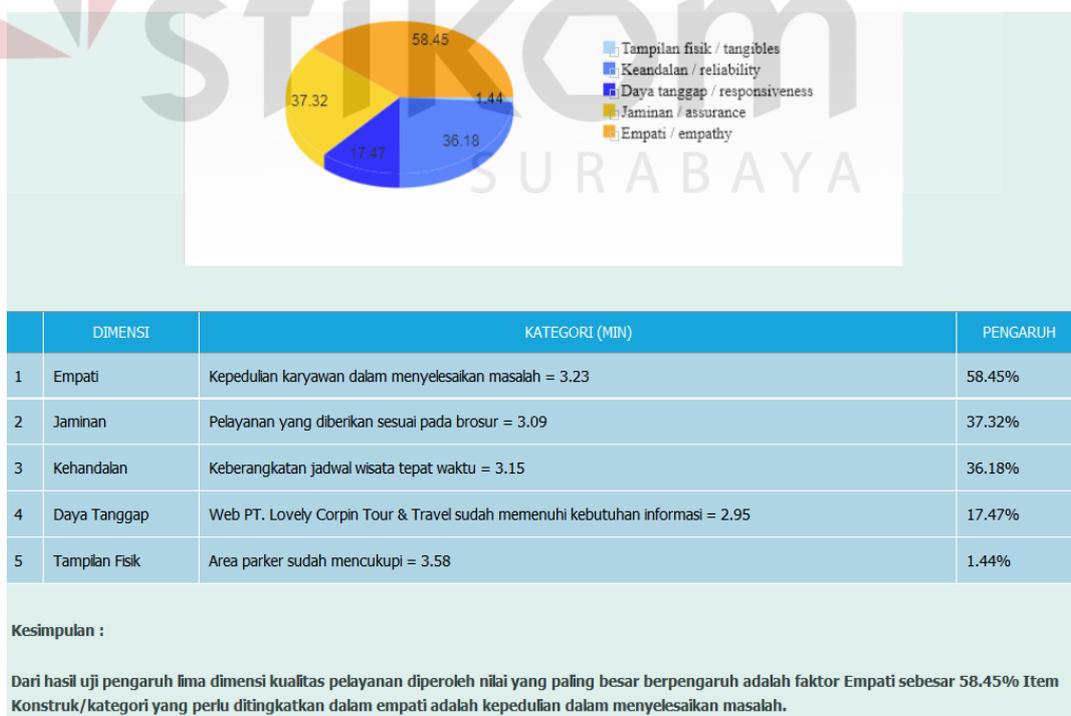
Tampilan fisik / tangibles	: 50 %
Keandalan / reliability	: 0 %
Daya tanggap / responsiveness	: 25 %
Jaminan / assurance	: 0 %
Empati / empathy	: 25 %

NO	TANGGAL	PELANGGAN	ISI KELUHAN
<b>Tampilan Fisik</b>			
1	2013-07-10		kamar mandi kotor
2	2013-07-10		area parkir sempit
<b>Kehandalan</b>			
tidak ada keluhan			
<b>Daya Tanggap</b>			
3	2013-07-08		kurang cepat

Gambar 4.25 Halaman Laporan Data Keluhan

s. Halaman Informasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

Pada Gambar 4.26 menunjukkan halaman informasi kepuasan pelanggan. Bagian CSO dapat melihat laporan dalam bentuk grafik setelah menekan tombol tingkat kepuasan. Laporan yang disajikan juga dapat melihat persentase kepuasan pelanggan dari jumlah pelanggan yang menjawab. Hasil dari analisis tingkat kepuasan pelanggan didapatkan susunan faktor yang paling lemah hingga paling tinggi yaitu faktor empati dengan persentase sebesar 58,45%, jaminan sebesar 37,32%, kehandalan sebesar 36,18%, daya tanggap 17,47%, dan tampilan fisik sebesar 1,44%. Selain memberikan informasi persentase masing-masing dimensi, pada laporan ini juga memberikan informasi bahwa dari dimensi empati terdapat kategori/item kategori yang perlu diperhatikan yaitu kurangnya kepedulian karyawan dalam menyelesaikan masalah.



Gambar 4.26 Halaman Informasi Tingkat Kepuasan Pelanggan

## t. Halaman Laporan Pengaruh

Anda Login sebagai: cso

**Laporan Data Pengaruh**

Regresi Y dengan X1,X2,X3,X4,X5

$$Y = -0.42684 + (0.21116 \times X_1) + (0.23216 \times X_2) + (0.03845 \times X_3) + (0.02112 \times X_4) + (0.56575 \times X_5)$$

PREDICTOR	COEF	SE COEF	T
Constant	-0.42684	0.5249	-0.81318
Tampilan Fisk	0.21116	0.11752	1.7968
Keandalan	0.23216	0.11915	1.94847
Daya Tanggap	0.03845	0.07969	0.48249
Jaminan	0.02112	0.13336	0.15837
Empati	0.56575	0.08803	6.42679

R2 = 66.51%

Gambar 4.27 Halaman Laporan Pengaruh

Pada Gambar 4.27 halaman laporan pengaruh berisikan informasi atau laporan pengaruh lima dimensi yaitu tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 66,51%.

## u. Halaman Laporan Account

Anda Login sebagai: cso

**Laporan Account**

Jul 24 2013

NO	NAMA	USERNAME	PASSWORD	TANGGAL PEMBUATAN
1	Sumtro	pelanggan61	pelanggan	24/07/2013
2	Rani Kusuma Ningrum	pelanggan62	pelanggan	24/07/2013
3	cee lan hai	pelanggan63	pelanggan	24/07/2013
4	Sudarmawan	pelanggan64	pelanggan	24/07/2013
5	Denny Rusdianto	pelanggan65	pelanggan	24/07/2013
6	Putri Kartika Sari	pelanggan66	pelanggan	24/07/2013
7	Achi Purnama	pelanggan67	pelanggan	24/07/2013
8	Arum Kurnia Sari	pelanggan68	pelanggan	24/07/2013

Gambar 4.28 Halaman Laporan Account

Pada Gambar 4.28 halaman laporan *account* adalah halaman untuk melihat *username* dan *password* dari pelanggan sesuai dengan tanggal pembuatannya. *Username* dan *password* tersebut akan dicetak untuk dibagikan kepada pelanggan ketika akan berangkat berwisata.

## 4.2 Evaluasi Sistem

Evaluasi sistem bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi telah dibuat dengan benar sesuai dengan kebutuhan atau tujuan yang diharapkan. Kelemahan dan kekurangan dari aplikasi pada tahap ini akan dievaluasi sebelum diimplementasikan secara nyata. Proses pengujian aplikasi menggunakan *Black Box Testing* untuk membuktikan bahwa aplikasi yang telah dibuat sudah sesuai dengan tujuan.

### 4.2.1 Uji Coba Aplikasi

Uji coba aplikasi dilakukan oleh seorang pengguna dengan hak akses sebagai pelanggan dan CSO. Uji coba ini dilakukan untuk melihat program yang dibuat sudah sesuai dengan yang diharapkan. Kegiatan yang dilakukan dalam tahap uji coba sistem adalah menguji semua masukan dan membandingkan hasil masukan tersebut dengan hasil yang diharapkan.

#### A Uji Coba *Form Login CSO*

Proses *login* dilakukan dengan cara memasukkan *username* dan *password*. Sistem akan melakukan proses *autentifikasi* terhadap *username* dan *password* yang dimasukkan oleh pengguna. Proses *login CSO* dinyatakan berhasil apabila *form login* tertutup dan masuk ke *form* utama dengan menu-menu yang dapat dipilih. Proses *login CSO* dinyatakan gagal apabila muncul pesan kesalahan.

Data yang digunakan untuk melakukan uji coba adalah tabel 4.2. Rangkaian uji coba *form login* dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.1 Uji Coba *Form Login*

<i>Username</i>	<i>Password</i>
Pelanggan1	pelanggan
Cso	cso
(kosong)	(kosong)

Tabel 4.2 *Test Case Form Login*

Test Case ID	Tujuan	<i>Input</i>	<i>Output</i> yang Diharapkan	Status
01	Mengetahui respon sistem pertama kali dijalankan.	-	<i>Form login</i> tampil.	Sukses (Gambar 4.29)
02	Mengetahui respon sistem terhadap <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna yang valid.	Memasukkan data login : <i>username</i> = cso <i>password</i> = cso	Muncul pesan “Selamat datang” dan tampil menu-menu yang dapat dipilih.	Sukses (Gambar 4.30)
03	Mengetahui respon sistem terhadap <i>username</i> dan <i>password</i> pengguna yang tidak valid.	Memasukkan data login : <i>username</i> = cso, <i>password</i> = cs1	Muncul pesan “login gagal..!!”.	Sukses (Gambar 4.31)



Gambar 4.29 *Test Case 01*

Gambar 4.30 *Test Case 02*

Pada Gambar 4.30 merupakan *output* yang diharapkan pada *Test Case 02* dengan CSO memberikan *inputan username* dan *password*. Halaman ini memberikan informasi delamat datang pada halaman *home* CSO.

Gambar 4.31 *Test Case 03*

Pada Gambar 4.31 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case 03* dengan CSO memberikan *inputan* username dan password yang salah. Sistem akan memberikan peringatan bahwa “login gagal” karena untuk *login* dalam sistem *username* dan *password* harus sama dengan data yang sudah disimpan dalam *database*.

## B Uji Coba Tambah Pelanggan Baru

Pada halaman home CSO terdapat menu-menu diantaranya adalah pelanggan. menu ini berfungsi sebagai Maintenance pelanggan. Identitas pelanggan yang pernah mengikuti tour pada perusahaan ini. Pada *form* ini dapat dilakukan insert, update dan delete data pelanggan. Rangkaian uji coba dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 *Test Case Form* Menu Pelanggan pada CSO

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
04	Mengetahui respon aplikasi setelah proses dilakukan pemilihan menu pelanggan.		Dapat tampil data pelanggan yang sudah terdaftar pada perusahaan.	Sukses (Gambar 4.32)
05	Mengetahui respon aplikasi setelah dilakukan proses cari pelanggan dengan nama.	Nama pelanggan yang akan dilihat datanya dengan "Nama= Dwi Arma"	Dapat tampil data pelanggan yang dicari	Sukses (Gambar 4.33)
06	Mengetahui respon jika tambah pelanggan baru	Data yang harus diisi pada <i>form</i> data pelanggan baru adalah "username=cahya, password=pelanggan31, nama pelanggan=cahya saputri, jenis kelamin= perempuan, alamat= Surabaya, umur= 22,pekerjaan=manager, pendapatan=2000000	Nama yang ditambahkan langsung tersimpan	Sukses (Gambar 4.34)
07	Mengetahui respon aplikasi apabila edit pelanggan		Aplikasi akan memunculkan data pelanggan yang akan diedit	Sukses (Gambar 4.35)
08	Mengetahui respon		Aplikasi	Sukses

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
	aplikasi apabila hapus data pelanggan		memunculkan warning hapus pealnggan	(Gambar 4.36)

Anda Login sebagai: cso

**Pelanggan**

NO	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	ACCOUNT	AKSI
1	Dwi Arma	perempuan	surabaya	24	swasta	Rp. 4,000,000	list account	
2	Dika Purnomo	laki-laki	surabaya	26	swasta	Rp. 3,000,000	list account	
3	Arief Agung Satria	laki-laki	surabaya	33	swasta	Rp. 4,000,000	list account	
4	Fiqin Kurnia	perempuan	Gresik	30	swasta	Rp. 6,000,000	list account	
5	Rositta Dewi	perempuan	surabaya	28	swasta	Rp. 5,000,000	list account	
6	ikhwan Bahri	laki-laki	surabaya	26	swasta	Rp. 4,000,000	list account	
7	Panji Agung	laki-laki	surabaya	27	pegawai bank	Rp. 6,000,000	list account	
8	Albert Robby	laki-laki	surabaya	45	swasta	Rp. 9,000,000	list account	
9	I Gede Marta	laki-laki	surabaya	28	swasta	Rp. 5,000,000	list account	

Gambar 4.32 Test Case 04

Pada Gambar 4.32 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 04 dengan CSO memberikan *inputan* memilih tombol pelanggan. Halaman ini akan menampilkan identitas pelanggan yang sudah terdaftar pada perusahaan.

Pada Gambar 4.33 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 05 dengan CSO memberikan *inputan* nama pelanggan yang akan dicari. Sistem akan menampilkan identitas pelanggan yang dicari.

**Pelanggan**

NO	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	ACCOUNT	AKSI
1	Dwi Arma	perempuan	surabaya	24	swasta	Rp. 4,000,000	list account	

Gambar 4.33 Test Case 05

Tambah Pelanggan Baru	
Nama Pelanggan	: <input type="text"/>
Jenis Kelamin	: <input checked="" type="radio"/> laki-laki <input type="radio"/> perempuan
Alamat	: <input type="text"/>
Umur	: <input type="text"/>
Pekerjaan	: <input type="text"/>
Penghasilan	: Rp. <input type="text"/>
<input type="button" value="Simpan"/> <input type="button" value="Batal"/>	

Gambar 4.34 Test Case 06

Pada Gambar 4.34 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 06 dengan CSO memberikan *inputan* tambah pelanggan baru. Data yang harus diisi untuk pelanggan baru adalah nama peanggan, jenis kelamin, alamat, umur, pekerjaan dan penghasilan. Sistem akan langsung menyimpan data *inputan* pelanggan baru ke dalam *database*.

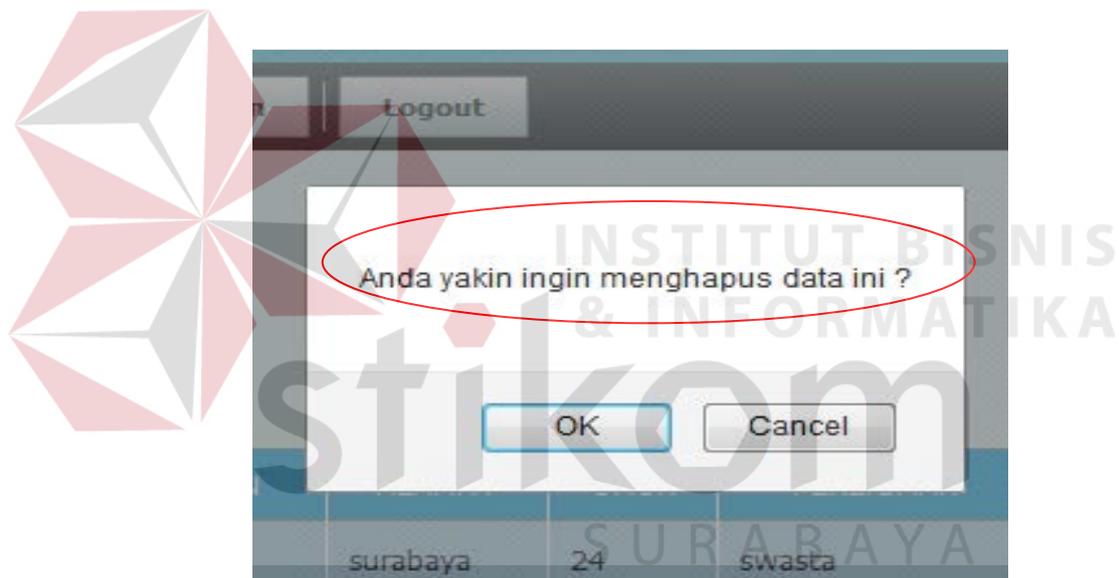
Pada Gambar 4.35 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 07 apabila CSO ingin mengedit data pelanggan jika ada perubahan pada data diri pelanggan. Sistem akan menampilkan identitas lama pelanggan yang akan dilakukan perubahan.

Pada Gambar 4.36 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 08 merupakan respon dari sistem jika CSO ingin menghapus data pelanggan. Sistem akan memberikan peringatan “Apakah anda yakin akan menghapus data ini?”. CSO dapat memilih tombol “OK” jika akan menghapus data dalam database dan tombol “Batal” jika tidak ingin menghapus data.

**Edit Pelanggan**

Nama Pelanggan	: Dwi Arma
Jenis Kelamin	: <input type="radio"/> laki-laki <input checked="" type="radio"/> perempuan
Alamat	: surabaya
Umur	: 24
Pekerjaan	: swasta
Penghasilan	: Rp. 4000000

Gambar 4.35 Test Case 07



Gambar 4.36 Test Case 08

### C Uji Coba Tambah Kuesioner

Pada halaman pertanyaan merupakan *form* untuk menambah, menghapus, dan mengubah data kuesioner. Diharapkan pada *form* ini CSO lebih mudah dalam melakukan Maintenance. Rangkaian uji coba dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 *Test Case Form* Menu Tambah Kuesioner

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
09	Mengetahui respon aplikasi setelah proses dilakukan pemilihan menu pertanyaan.		Dapat tampil data pertanyaan yang sudah terdaftar pada perusahaan.	Sukses (Gambar 4.37)
10	Mengetahui respon jika tambah pertanyaan baru	Data yang harus diisi pada <i>form</i> tambah pertanyaan adalah memilih dimensi layanan, nama item kategori, pertanyaan	Nama yang ditambahkan langsung tersimpan	Sukses (Gambar 4.38)
11	Mengetahui respon aplikasi jika melakukan penyimpanan data yang kosong	Tombol “Simpan”	Aplikasi akan memberikan peringatan “data tidak boleh kosong”	Sukses (Gambar 4.39)
12	Mengetahui respon aplikasi apabila edit pertanyaan		Aplikasi akan memunculkan data pertanyaan yang akan diedit	Sukses (Gambar 4.40)
13	Mengetahui respon aplikasi apabila hapus data pertanyaan		Aplikasi memunculkan warning hapus pertanyaan	Sukses (Gambar 4.41)

Pada Gambar 4.37 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 09 yaitu respon sistem pada saat memilih menu pertanyaan. Sistem akan menampilkan pertanyaan yang sudah ada dalam *database*.

Pada Gambar 4.38 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 10 yaitu respon sistem pada saat memilih menu tambah pertanyaan. Sistem akan menampilkan halaman untuk menambah pertanyaan yang harus mengisi dimensi layanan, nama kategori, dan pertanyaan.

Tambah Pertanyaan			
NO PERTANYAAN	NAMA KATEGORI	PERTANYAAN	AKSI
<b>Tampilan Fisik</b>			
1	Lokasi yang strategis	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau	
2	Fasilitas ruang tunggu	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai	
3	Tersedia toilet yang bersih	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih	
4	Karyawan berpenampilan rapi	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik	
5	Sistem antrian sudah baik	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien	
6	Area parker sudah mencukupi	Area parkir sudah mencukupi	
<b>Kehandalan</b>			
7	Pemesanan paket wisata yang mudah	Pemesanan paket wisata tidak dipersulit oleh karyawan	
8	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	
9	Kesiapan Karyawan melayani pelanggan	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	
10	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	

Gambar 4.37 Test Case 09

Gambar 4.38 Test Case 10

Pada Gambar 4.39 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 11 yaitu respon sistem pada saat memilih tombol “Simpan” tetapi data dalam keadaan kosong. Sistem akan menampilkan peringatan bahwa data tidak boleh kosong.

Gambar 4.39 Test Case 11

Pada Gambar 4.40 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 12 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin mengubah pertanyaan. Sistem akan menampilkan pertanyaan yang akan diubah.

Gambar 4.40 Test Case 12

Gambar 4.41 Test Case 13

Pada Gambar 4.41 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 13 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin menghapus pertanyaan. Sistem akan menampilkan peringatan “Apakah anda ingin menghapus data ini”.

#### D Uji Coba Menu Laporan

Pada uji coba menu laporan ini yang dapat mengakses hanya bagian CSO. Laporan-laporan yang dapat dilihat adalah laporan karakteristik pelanggan, laporan data keluhan, laporan kepuasan, laporan pengaruh dan laporan *account*. Rangkaian uji coba menu laporan dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 *Test Case* Menu Laporan

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
14	Mengetahui respon aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> laporan karakteristik		Aplikasi menampilkan <i>form</i> laporan karakteristik	Sukses (Gambar 4.42)
15	Mengetahui aplikasi dapat mencetak laporan karkteristik	Menekan gambar printer pada <i>form</i> laporan karakteristik	Dapat menghasilkan dokumen laporan karakteristik	Sukses (Gambar 4.43)
16	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> data keluhan		Aplikasi menampilkan <i>form</i> laporan data keluhan	Sukses (Gambar 4.44)
17	Mengetahui aplikasi dapat mencetak laporan data keluhan	Menekan gambar printer pada <i>form</i> laporan keluhan	Dapat menghasilkan dokumen laporan keluhan	Sukses (Gambar 4.45)
18	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> laporan kepuasan		Aplikasi menampilkan <i>form</i> laporan kepuasan	Sukses (Gambar 4.46)
19	Mengetahui	Menekan gambar	Dapat	Sukses

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
	aplikasi dapat mencetak laporan kepuasan	printer pada <i>form</i> laporan kepuasan	menghasilkan dokumen laporan kepuasan	(Gambar 4.47)
20	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> laporan pengaruh		Aplikasi menampilkan <i>form</i> laporan pengaruh	Sukses (Gambar 4.48)
21	Mengetahui aplikasi dapat mencetak laporan pengaruh	Menekan gambar printer pada <i>form</i> laporan pengaruh	Dapat menghasilkan dokumen laporan pengaruh	Sukses (Gambar 4.49)
22	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> laporan <i>account</i>	Memasukkan tanggal, bulan dan tahun	Aplikasi menampilkan <i>form</i> laporan <i>account</i> yang berisi nama, username dan password pelanggan	Sukses (Gambar 4.50)
23	Mengetahui aplikasi dapat mencetak laporan <i>account</i>	Menekan gambar printer pada <i>form</i> laporan <i>account</i>	Dapat menghasilkan dokumen laporan <i>account</i>	Sukses (Gambar 4.51)
24	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan <i>form</i> kuesioner pelanggan lewat halaman <i>account</i>	Klik kata “isi kuesioner”	Aplikasi menampilkan <i>form</i> kuesioner untuk diisi	Sukses (Gambar 4.52)

Pada Gambar 4.42 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 14 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin melihat laporan karakteristik pelanggan. Sistem akan menampilkan laporan karakteristik pelanggan dengan memberikan informasi data-data pelanggan.

Pada Gambar 4.43 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 15 yaitu respon sistem pada laporan hasil cetak dari Gambar 4.40. Sistem dapat *mengkonvert* laporan karakteristik pada file .pdf.

NO	USERNAME	NAMA LENGKAP	JENIS KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	KETERANGAN
1	pelanggan1	Rika Nur S	laki-laki	surabaya	25	swasta	2,500,000	loyal
2	pelanggan2	Vera Haxbi	Perempuan	Mojokerto	34	pns	6,000,000	loyal
3	pelanggan3	Fadila Septiana	Perempuan	surabaya	28	swasta	3,500,000	loyal
4	pelanggan4	Ian Iskandar	laki-laki	surabaya	30	swasta	7,000,000	loyal
5	pelanggan5	Sukron Subahdi	laki-laki	surabaya	36	swasta	5,000,000	loyal
6	pelanggan6	Putri Laiyli	Perempuan	surabaya	30	swasta	4,000,000	loyal

Gambar 4.42 *Test Case 14*

## PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya

Tanggal Cetak : 14/07/2013

### Laporan Karakteristik Pelanggan

Laporan karakteristik pelanggan digunakan sebagai laporan karakteristik pelanggan. Didapatkan Laporan Sebagai Berikut:

Jumlah pelanggan: 31

Jumlah karakteristik pelanggan loyal: 81 %

Jumlah karakteristik pelanggan tidak loyal: 19 %

NO	NAMA LENGKAP	USERNAME	JENIS KELAMIN	ALAMAT	UMUR	PEKERJAAN	PENGHASILAN	KETERANGAN
1	pelanggan 1	pelanggan1	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
2	pelanggan 2	pelanggan2	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
3	pelanggan 3	pelanggan3	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
4	pelanggan 4	pelanggan4	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
5	pelanggan 5	pelanggan5	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
6	pelanggan 6	pelanggan6	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
7	pelanggan 7	pelanggan7	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
8	pelanggan 8	pelanggan8	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
9	pelanggan 9	pelanggan9	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal
10	pelanggan 10	pelanggan10	laki-laki	surabaya	30	swasta	3,000,000	loyal

Gambar 4.43 *Test Case 15*

Tampilan fisik / tangibles	: 50 %
Keandalan / reliability	: 0 %
Daya tanggap / responsiveness	: 25 %
Jaminan / assurance	: 0 %
Empati / empathy	: 25 %

NO	TANGGAL	PELANGGAN	ISI KELUHAN
<b>Tampilan Fisik</b>			
1	2013-07-10		kamar mandi kotor
2	2013-07-10		area parkir sempit
<b>Kehandalan</b>			
tidak ada keluhan			
<b>Daya Tanggap</b>			
3	2013-07-08		kurang cepat

Gambar 4.44 Test Case 16

Pada Gambar 4.44 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 16 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin melihat laporan data keluhan pelanggan. Sistem akan menampilkan laporan keluhan pelanggan dengan memberikan informasi macam-macam keluhan dan persentase keluhan dari lima dimensi. Nilai persentase keluhan pada dimensi tampilan fisik sebesar 50%, keandalan 0%, daya tanggap 25%, jaminan 0% dan empati 25%.

PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya			
			Tanggal Cetak : 14/07/2013
<b>Laporan Data Keluhan</b>			
Laporan data keluhan pelanggan digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen untuk mengetahui variabel paling banyak dikeluhkan pelanggan. Dari hasil analisis keluhan pelanggan didapatkan laporan keluhan pelanggan sebagai berikut:			
Jumlah pelanggan yang mengeluh: 3			
Dengan prosentase sebagai berikut.			
Tampilan fisik / tangibles	: 50 %		
Keandalan / reliability	: 0 %		
Daya tanggap / responsiveness	: 25 %		
Jaminan / assurance	: 0 %		
Empati / empathy	: 25 %		

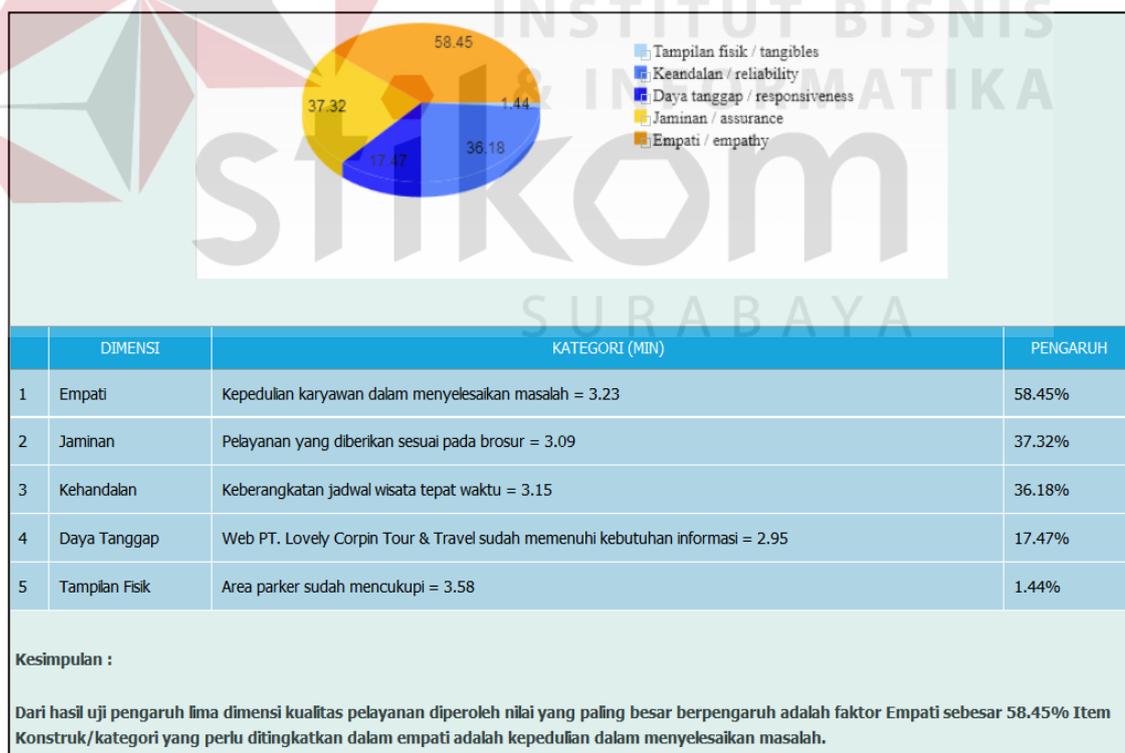
NO	TANGGAL	PELANGGAN	ISI KELUHAN
<b>Tampilan Fisik</b>			
1	2013-07-10	pelanggan 15	kamar mandi kotor
2	2013-07-10	pelanggan 1	area parkir sempit

Gambar 4.45 Test Case 17

Pada Gambar 4.45 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 17 yaitu respon sistem pada laporan hasil cetak dari Gambar 4.42. Sistem dapat *mengkonvert* laporan karakteristik pada file .pdf.

Pada Gambar 4.46 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 18 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin melihat laporan tingkat kepuasan pelanggan. Sistem akan menampilkan laporan tingkat kepuasan pelanggan dengan memberikan informasi persentase lima faktor dimensi kualitas pelayanan dan informasi kategori dari masing-masing dimensi.

Pada Gambar 4.47 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 19 yaitu respon sistem pada laporan hasil cetak dari Gambar 4.44. Sistem dapat *mengkonvert* laporan tingkat kepuasan pada file .pdf.



Gambar 4.46 *Test Case* 18



Gambar 4.47 Test Case 19

Pada Gambar 4.48 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 20 yaitu respon sistem pada saat CSO ingin melihat laporan pengaruh. Sistem akan menampilkan laporan pengaruh dari lima faktor dimensi kualitas pelayanan.



Gambar 4.48 Test Case 20

Tanggal Cetak : 16/09/2013

### Laporan Data Pengaruh

**Regresi Y dengan X1,X2,X3,X4,X5**

$$Y = -0.42684 + (0.21116 \times X_1) + (0.23216 \times X_2) + (0.03845 \times X_3) + (0.02112 \times X_4) + (0.56575 \times X_5)$$

PREDICTOR	COEF	SE COEF	T
Constant	-0.42684	0.5249	-0.81318
Tamplan Fisk	0.21116	0.11752	1.7968
Keandalan	0.23216	0.11915	1.94847
Daya Tanggap	0.03845	0.07969	0.48249
Jaminan	0.02112	0.13336	0.15837
Empati	0.56575	0.08803	6.42679

R<sup>2</sup> = 66.51%

Gambar 4.49 Test Case 21

Pada Gambar 4.49 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 21 yaitu respon sistem pada laporan hasil cetak dari Gambar 4.46. Sistem dapat *mengkonvert* laporan pengaruh pada file .pdf untuk dicetak.

### Laporan Account

Jul | 24 | 2013 | Lihat Laporan

NO	NAMA	USERNAME	PASSWORD	TANGGAL PEMBUATAN
1	Sumitro	pelanggan61	pelanggan	24/07/2013
2	Rani Kusuma Ningrum	pelanggan62	pelanggan	24/07/2013
3	cee lian hai	pelanggan63	pelanggan	24/07/2013
4	Sudarmawan	pelanggan64	pelanggan	24/07/2013
5	Denny Rusdianto	pelanggan65	pelanggan	24/07/2013
6	Putri Kartika Sari	pelanggan66	pelanggan	24/07/2013
7	Achi Purnama	pelanggan67	pelanggan	24/07/2013
8	Arum Kurnia Sari	pelanggan68	pelanggan	24/07/2013
9	Gunawan	pelanggan69	pelanggan	24/07/2013
10	Rika Nurrahman	pelanggan70	pelanggan	24/07/2013
11	Sarah	pelanggan71	pelanggan	24/07/2013
12	Ika Rosida	pelanggan72	pelanggan	24/07/2013

Gambar 4.50 Test Case 22

Pada Gambar 4.50 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 22 yaitu respon sistem pada laporan *account*. Ketika tanggal, bulan dan tahun dan tahun dimasukkan maka akan tampil *username* dan *password* pelanggan yang siap dicetak.

Pada Gambar 4.51 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 23 yaitu respon sistem pada laporan hasil cetak dari Gambar 4.48. Sistem dapat *mengkonvert* laporan pengaruh pada file .pdf untuk dicetak.

Laporan Account					
Tanggal : 24/07/2013					
NO	NAMA	USERNAME	PASSWORD	TANGGAL PEMBUATAN	
1	Sumitro	pelanggan61	pelanggan	24/07/2013	
2	Rani Kusuma Ningrum	pelanggan62	pelanggan	24/07/2013	
3	cee lan hai	pelanggan63	pelanggan	24/07/2013	
4	Sudarmawan	pelanggan64	pelanggan	24/07/2013	
5	Denny Rusdianto	pelanggan65	pelanggan	24/07/2013	
6	Putri Kartika Sari	pelanggan66	pelanggan	24/07/2013	
7	Achi Purnama	pelanggan67	pelanggan	24/07/2013	
8	Arum Kuma Sari	pelanggan68	pelanggan	24/07/2013	
9	Gunawan	pelanggan69	pelanggan	24/07/2013	
10	Rika Nurrahman	pelanggan70	pelanggan	24/07/2013	
11	Sarah	pelanggan71	pelanggan	24/07/2013	
12	Ika Rosida	pelanggan72	pelanggan	24/07/2013	

Gambar 4.51 Test Case 23

Pada Gambar 4.52 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 24 yaitu respon sistem *account* pelanggan pada halaman CSO. Fungsi halaman ini adalah melihat *username* dan *password* pelanggan. CSO juga dapat mengisi jawaban kuesioner pelanggan yang tidak menjawab lewat sistem tetapi sudah mengumpulkan jawaban dari angket yang dibagikan.

Pelanggan >> Account					
Nama Lengkap	Dwi Arma				
Jenis Kelamin	perempuan				
Alamat	surabaya				
Umur	24				
pekerjaan	swasta				
Penghasilan	Rp. 4,000,000				
Tambah Account Baru					
NO	USERNAME	PASSWORD	TGL_PEMBUATAN	KUISIONER	AKSI
1	F9BZDQ7QQS	ZVUXSNK66S	04/09/2013	isi kuisisioner	✘
2	8ZCZNUKDBG	RNZVEE4GSY	03/09/2013	isi kuisisioner	✘
3	6WXFA5V38A	DMUA3UGNZX	05/08/2013	isi kuisisioner	✘
4	pelanggan95	pelanggan	24/07/2013	isi kuisisioner	✘

Gambar 4.52 Test Case 24

### E Uji Coba Halaman *Home* Pelanggan

Pada uji coba halaman *home* pelanggan menunjukkan bahwa pelanggan hanya bias melihat menu pertanyaan dan keluhan. Rangkaian uji coba halaman *home* pelanggan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Test Case Halaman *Home* Pelanggan

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
25	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan halaman <i>home</i> pelanggan setelah <i>login</i> pelanggan berhasil		Menampilkan halaman yang bertuliskan "Selamat Datang" pada <i>home</i> pelanggan	Sukses (Gambar 4.53)

Pada Gambar 4.53 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 25 yaitu respon sistem pada saat pelanggan berhasil memasukkan *username* dan

*password*. Sistem akan menampilkan halaman *home* pelanggan dengan 3 menu yaitu kuesioner, keluhan dan *logout*.



Gambar 4.53 *Test Case 25*

## F Uji Coba Mengisi Halaman Pertanyaan

Pada uji coba halaman mengisi pertanyaan diharapkan pelanggan dapat mengisi pertanyaan dengan baik. Selain dapat mengisi jawaban dari pertanyaan yang disediakan, pelanggan dapat juga mengisi keluhan. Rangkaian uji coba dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 *Test Case* Pengisian Halaman Pertanyaan

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
26	Mengetahui halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi tampilan fisik		Menampilkan daftar pertanyaan tampilan fisik sebanyak 6 pertanyaan	Sukses (Gambar 4.54)
27	Mengetahui		Menampilkan	Sukses

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
	halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi kehandalan		daftar pertanyaan kehandalan sebanyak 6 pertanyaan	(Gambar 4.55)
28	Mengetahui halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi daya tanggap		Menampilkan daftar pertanyaan daya tanggap 5 pertanyaan	Sukses (Gambar 4.56)
29	Mengetahui halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi jaminan		Menampilkan daftar pertanyaan jaminan sebanyak 5 pertanyaan	Sukses (Gambar 4.57)
30	Mengetahui halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi empati		Menampilkan daftar pertanyaan empati sebanyak 4 pertanyaan	Sukses (Gambar 4.58)
31	Mengetahui halaman pertanyaan yang menampilkan pertanyaan dimensi kepuasan pelanggan		Menampilkan daftar pertanyaan kepuasan pelanggan 6 pertanyaan	Sukses (Gambar 4.59)
32	Mengetahui aplikasi dapat menampilkan jawaban dari masing-masing jawaban yang sudah diisi	Apabila sudah selesai mengisi jawaban pada pertanyaan dari dimensi tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati	Aplikasi akan menampilkan jawaban yang sudah diisi	Sukses (Gambar 4.60)
33	Mengetahui respon aplikasi jika pelanggan tidak menjawab	Tekan tombol "Selanjutnya"	Aplikasi akan memberikan peringatan bahwa	Sukses (Gambar

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang Diharapkan	Status
	semua pertanyaan yang ada pada pertanyaan dimensi tampilan fisik		“jawaban tidak boleh kosong”	4.61)
34	Mengetahui halaman pengisian form keluhan	Menekan tombol keluhan pada form pertanyaan	Menampilkan halaman pengisian keluhan	Sukses (Gambar 4.62)

**Tampilan Fisik**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Area parkir sudah mencukupi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Keterangan:  
STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Gambar 4.54 Test Case 26

Pada Gambar 4.54 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 26 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem akan menampilkan kuesioner dari dimensi tampilan fisik dengan jumlah enam pertanyaan.

**Kehandalan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Pemesanan paket wisata tidak dipersulit oleh karyawan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata yang dituju dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	Pelayanan karyawan sudah baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Gambar 4.55 Test Case 27

Pada Gambar 4.55 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 27 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem akan menampilkan kuesioner dari dimensi kedua yaitu kehandalan dengan jumlah enam pertanyaan.

Pada Gambar 4.56 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 28 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem akan menampilkan kuesioner dari dimensi yang ketiga yaitu daya tanggap dengan jumlah lima pertanyaan.

Pada Gambar 4.57 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 29 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem akan menampilkan kuesioner dari dimensi yang keempat yaitu jaminan dengan jumlah lima pertanyaan.

**Daya Tanggap**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan selalu merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Web PT. Lovely Corpin Tour & Travel sudah memenuhi kebutuhan informasi pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya cepat dan sigap dalam melayani pelanggan saat datang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Dengan bantuan karyawan pelanggan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	Kemampuan karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya baik dalam berkomunikasi dengan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Gambar 4.56 Test Case 28

**Jaminan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Respon karyawan atas pertanyaan pelanggan selalu tepat dan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Pemilihan lokasi wisata yang sesuai dengan minat banyak orang	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya dapat memberikan pelayanan yang sesuai pada brosur	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Pemberangkatan yang tepat waktu dan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan travel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5	Adanya asuransi jaminan keselamatan pelanggan selama wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Gambar 4.57 Test Case 29

Pada Gambar 4.58 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 30 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem

akan menampilkan kuesioner dari dimensi yang kelima yaitu empati dengan jumlah empat pertanyaan.

**Empati**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya memberikan perhatian kepada pelanggan apakah sudah merasa nyaman selama wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	Apakah bagian hunting melayani pelanggan dengan baik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour & Travel senantiasa membantu pelanggan dalam menyelesaikan masalah selama perjalanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	Guide senantiasa memberi jawaban kepada pelanggan ketika bertanya tentang sejarah lokasi wisata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju

Selanjutnya Keluhan

Gambar 4.58 Test Case 30

Pada Gambar 4.59 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 31 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Kuesioner”. Sistem akan menampilkan kuesioner dari dimensi kepuasan pelanggan dengan jumlah enam pertanyaan.

Pada Gambar 4.60 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 32 yaitu respon sistem pada saat pelanggan sudah selesai mengisi semua pertanyaan. Sistem akan menampilkan rekap hasil pengisian pertanyaan dari nomor pertama hingga terakhir.

**Kepuasan Pelanggan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS	
1	Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan pelanggan PT. Lovely Corpin Tour & Travel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2	Tingkat kepuasan pelanggan PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya apabila dibandingkan dengan pelayanan jasa yang sejenis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
3	Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4	Pelanggan yang telah menggunakan jasa PT. Lovely Corpin Tour & Travel Surabaya memiliki keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
5	Fasilitas wisata memberikan kenyamanan pelanggan (misal: transportasi, tempat menginap, restroom)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6	Apakah bonus yang diberikan sudah memuaskan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Keterangan:		STS = Sangat Tidak Setuju TS = Tidak Setuju CS = Cukup Setuju S = Setuju SS = Sangat Setuju				Selanjutnya	Keluhan

Gambar 4.59 Test Case 31

**Jawaban**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
<b>Tampilan Fisik</b>						
1	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau					V
2	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai					V
3	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih		V			
4	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik		V			
5	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien				V	
6	Area parkir sudah mencukupi					V
<b>Kehandalan</b>						
7	Pemesanan paket wisata tidak dipersulit oleh karyawan					V
8	Keberangkatan jadwal wisata tepat waktu dan sesuai dengan jadwal		V			
9	Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan				V	
10	Guide hadir tepat waktu sesuai dengan jadwal wisata		V			
11	Guide memberikan penjelasan sejarah lokasi-lokasi wisata yang dituju dengan jelas				V	
12	Pelayanan karyawan sudah baik				V	
<b>Daya Tanggap</b>						
13	Karyawan selalu merespon pertanyaan atau keluhan pelanggan				V	

Gambar 4.60 Test Case 32

Pada Gambar 4.61 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 33 yaitu respon sistem pada saat pelanggan tidak mengisi pertanyaan pada dimensi pertama yaitu tampilan fisik dan ingin menjawab pada dimensi selanjutnya. Sistem memberikan peringatan bahwa “Jawaban tidak boleh kosong” karena dari hasil jawaban yang diberikan pelanggan mempengaruhi pemrosesan analisis dengan regresi linier berganda.

**Tampilan Fisik**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	CS	S	SS
1	Lokasi PT. Lovely Corpin Tour dan Travel strategis dan mudah dijangkau (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				
2	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan telah memadai (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				
3	Kondisi fasilitas kamar mandi sudah baik dan bersih (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				
4	Karyawan PT. Lovely Corpin Tour dan Travel berpenampilan rapi dan menarik (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				
5	Sistem antrian pada PT. Lovely Corpin Tour dan Travel dalam pelayanan sudah efektif dan efisien (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				
6	Area parkir sudah mencukupi (jawaban tidak boleh kosong)	<input type="radio"/>				

Keterangan:  
 STS = Sangat Tidak Setuju    TS = Tidak Setuju    CS = Cukup Setuju    S = Setuju    SS = Sangat Setuju

Gambar 4.61 *Test Case* 33

Pada Gambar 4.62 merupakan *output* yang diharapkan pada *Tase Case* 34 yaitu respon sistem pada saat pelanggan memilih tombol “Keluhan”. Sistem akan menampilkan *form* keluhan untuk diisi dan disimpan dalam *database*.

PT. Lovely Corpin Tour dan Travel Surabaya

Home Kuisisioner Keluhan Logout

Anda Login sebagai: pelanggan2

**Keluhan**

Dimensi Layanan	Kepuasan Pelanggan
Isi Keluhan	<input type="text"/>

Simpan Batal

Gambar 4.62 Test Case 34

#### 4.2.2 Pembahasan Hasil Uji Coba

Pada uji coba data *login* yang ada pada Tabel 4.2 terdapat tiga uji coba yang dilakukan. Uji coba data *login* tersebut digunakan untuk mengetahui status respon dengan memasukkan *username* dan *password* seperti pada Tabel 4.1. Hasil uji coba tersebut menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan sesuai dengan *test case* id masing-masing.

Pada uji coba *form* menu pelanggan pada CSO yang ada pada Tabel 4.3 terdapat empat uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui status respon pada sistem ketika dijalankan. Hasil uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan yaitu dapat menampilkan data pelanggan dan menampilkan *warning* sistem ketika menjalankan perintah menghapus data.

Pada uji coba *form* menu tambah kuesioner yang ada pada Tabel 4.4 terdapat lima uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk

mengetahui status respon sistem ketika dijalankan. Hasil uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan yaitu dapat menampilkan data pertanyaan serta menampilkan *warning* “data tidak boleh kosong” pada sistem ketika melakukan proses simpan. Sistem juga dapat menampilkan *warning* ketika menjalankan perintah hapus atau ubah sesuai dengan *test case* id masing-masing.

Pada uji coba menu laporan yang ada pada Tabel 4.5 terdapat sebelas uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui status respon pada sistem. Hasil uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan yaitu dapat menampilkan laporan karakteristik, laporan keluhan, laporan tingkat kepuasan, laporan pengaruh dan laporan *account* sesuai dengan *test case* id masing-masing.

Pada uji coba halaman *home* pelanggan yang ada pada Tabel 4.6 terdapat satu uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui status respon sistem. Hasil uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan yaitu dapat menampilkan halaman selamat datang.

Pada uji coba pengisian halaman pertanyaan yang ada pada Tabel 4.7 terdapat sembilan uji coba yang dilakukan. Uji coba tersebut digunakan untuk mengetahui status respon sistem sesuai perintah yang dijalankan. Hasil uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem telah menghasilkan *output* seperti yang diharapkan yaitu dapat menampilkan pertanyaan dimensi tampilan fisik, pertanyaan dimensi keandalan, pertanyaan dimensi daya tanggap, pertanyaan

dimensi jaminan, dan pertanyaan dimensi empati serta dapat menampilkan *warning* sistem ketika perintah yang dijalankan tidak sesuai.

Uji coba lain yang dilakukan adalah uji coba analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan 65 responden. Pada uji coba tersebut dilakukan analisis berdasarkan lima faktor kualitas pelayanan yaitu faktor tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati didapatkan nilai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 66,51%. Nilai tersebut membuktikan bahwa pengaruh lima faktor kualitas pelayanan tersebut berpengaruh sangat besar. Uji coba analisis sistem yang dilakukan mempunyai nilai yang sama jika dibandingkan dengan perhitungan menggunakan program SPSS yang terdapat pada Lampiran 11.

Berdasarkan uji coba sistem yang telah dilakukan, didapatkan hasil bahwa sistem dapat berjalan sesuai dengan *output* yang diharapkan. *Output* tersebut menghasilkan status respon sukses 100% sehingga sistem tersebut layak digunakan.