

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Aplikasi	7
2.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.3 Faktor-Faktor Pendukung Kepuasan Pelanggan	10
2.4 Populasi dan Sampel	11
2.5 Uji Validitas	12
2.6 Uji Reliabilitas	13

	Halaman
2.7 Perhitungan Servqual	14
2.8 Kuesioner Kepuasan Pelanggan	15
2.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	18
2.10 Analisis Gap	19
2.11 Pengamatan Berpasangan	20
2.12 Analisis Kuadran	21
2.13 <i>System Development Life Cycle</i> (SDLC)	23
2.14 <i>Black Box Testing</i>	26
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	27
3.1 Analisis Sistem	27
3.1.1 Identifikasi Masalah	27
3.1.2 Pengumpulan Data	28
3.1.3 Analisis Permasalahan	32
3.2 Kebutuhan Fungsional	33
3.2.1 Kebutuhan Fungsional Member	33
3.2.2 Kebutuhan Fungsional Admin	34
3.2.3 Kebutuhan Fungsional Pemilik	35
3.3 Blog Diagram	35
3.4 Perancangan Sistem	37
3.4.1 Gambaran Umum Sistem	37
3.4.2 <i>System Flow</i>	38
3.4.3 <i>Data Flow Diagram</i>	50

	Halaman
3.4.4 <i>Entity Relationship Diagram</i>	54
3.5 Desain Sistem	62
3.5.1 Desain Form <i>Login</i>	62
3.5.2 Desain Form Pengguna	63
3.5.3 Desain Form Member	63
3.5.4 Desain Form Dimensi	64
3.5.5 Desain Form Pertanyaan	65
3.5.6 Desain Form Cek Kuesioner	65
3.5.7 Desain Form Pengujian	66
3.5.8 Desain Form Kuesioner	66
3.5.9 Desain Form Laporan Analisis	67
3.6 Perencanaan Uji Coba	67
3.6.1 Perencanaan Subjek Uji Coba Perorangan	68
3.6.2 Perencanaan Uji Coba dengan <i>Black Box Testing</i>	69
BAB IV IMPLEMENTASI DAN EVALUASI	71
4.1 Kebutuhan Sistem	71
4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	71
4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	72
4.2 Implementasi	73
4.2.1 Penjelasan Penggunaan Aplikasi	73
4.2.2 Uji Coba Fungsional dan Non Fungsional	84
4.2.3 Uji Coba Perhitungan Analisis	111

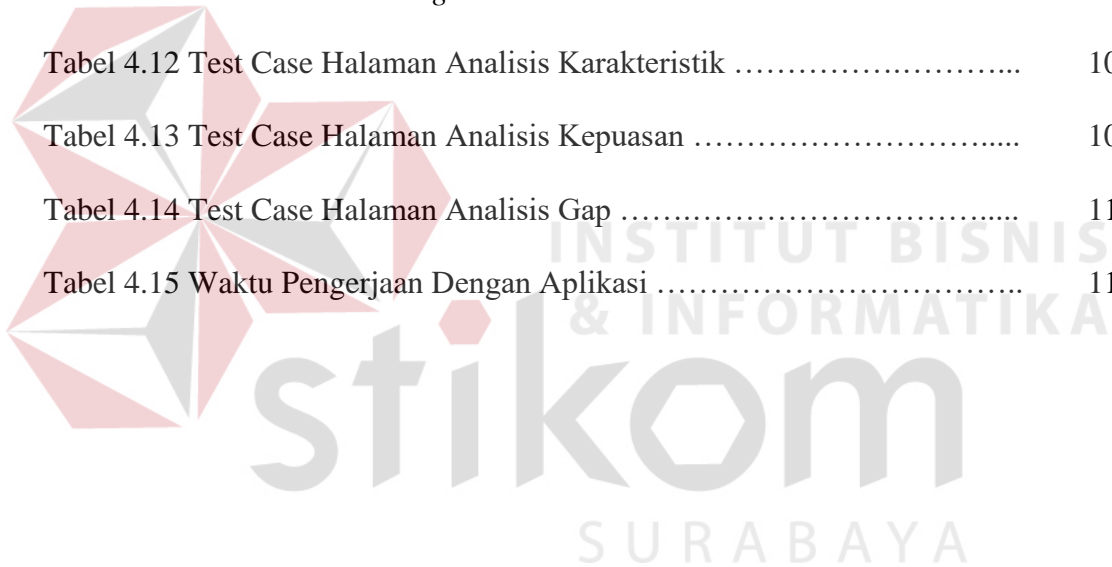
	Halaman
4.3 Evaluasi	114
4.3.1 Evaluasi Terhadap Fungsional Admin	115
4.3.2 Evaluasi Terhadap Fungsional Member	116
4.3.3 Evaluasi Terhadap Fungsional Pemilik	116
BAB V PENUTUP	117
5.1 Kesimpulan	117
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	119



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Member Speedrocky Gym Surabaya Tahun 2013-2015 ...	2
Tabel 2.1 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	14
Tabel 2.2 Indikator Dimensi	16
Tabel 2.3 Kuesioner	17
Tabel 3.1 Pengguna	58
Tabel 3.2 Member	58
Tabel 3.3 Pertanyaan	59
Tabel 3.4 Dimensi	59
Tabel 3.5 Jawaban Member	60
Tabel 3.6 Jawaban Penilaian	60
Tabel 3.7 Nilai Uji	60
Tabel 3.8 Periode	61
Tabel 3.9 Nilai Karakteristik	61
Tabel 3.10 Nilai Uji IPA	62
Tabel 3.11 Rencana Uji Coba Subjek Perorangan	68
Tabel 3.12 Rencana Uji Coba dengan <i>Black Box Testing</i>	69
Tabel 4.1 Test Case Form <i>Login Admin</i>	85
Tabel 4.2 Test Case Halaman Pengguna	86
Tabel 4.3 Test Case Halaman Member	89
Tabel 4.4 Test Case Halaman Dimensi	91

	Halaman
Tabel 4.5 Test Case Halaman Pertanyaan	94
Tabel 4.6 Test Case Halaman Periode	97
Tabel 4.7 Test Case Halaman Cek Kuesioner	98
Tabel 4.8 Test Case Halaman Pengujian	100
Tabel 4.9 Test Case Form <i>Login</i> Member	101
Tabel 4.10 Test Case Halaman Pengisian Kuesioner	103
Tabel 4.11 Test Case Form <i>Login</i> Pemilik	106
Tabel 4.12 Test Case Halaman Analisis Karakteristik	107
Tabel 4.13 Test Case Halaman Analisis Kepuasan	108
Tabel 4.14 Test Case Halaman Analisis Gap	110
Tabel 4.15 Waktu Pengerjaan Dengan Aplikasi	115



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan (Engel dan Pawitra dalam Rangkuti (2002))	8
Gambar 2.2 Matriks <i>Importance-Performance Analysis</i>	21
Gambar 2.3 Model <i>Waterfall</i> menurut Pressman dalam Harnaningrum (2007)	24
Gambar 3.1 Blog Diagram Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya	36
Gambar 3.2 Gambaran umum sistem Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya	38
Gambar 3.3 <i>System flow</i> Pengecekan Pengguna	40
Gambar 3.4 <i>System flow</i> Pembuatan Dimensi Pertanyaan	41
Gambar 3.5 <i>System flow</i> Pembuatan Pertanyaan Kuesioner	42
Gambar 3.6 <i>System flow</i> Proses Mencatat Member	44
Gambar 3.7 <i>System flow</i> Proses <i>Login</i> Member	46
Gambar 3.8 <i>System flow</i> Proses Mengisi Kuesioner	47
Gambar 3.9 <i>System flow</i> Proses Menganalisis Kepuasan Pelanggan	48
Gambar 3.10 <i>System flow</i> Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 3.11 <i>Context Diagram</i> Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Speedrocky Gym Surabaya	50
Gambar 3.12 Diagram Level 0 Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya	51
Gambar 3.13 Diagram Level 1 – Proses Penyusunan Kuesioner	52
Gambar 3.14 Diagram Level 1 – Proses Isi Kuesioner	52

	Halaman
Gambar 3.15 Diagram Level 1 – Proses Analisis Kepuasan Pelanggan ...	53
Gambar 3.16 Diagram Level 1 – Proses Laporan Hasil Analisis	54
Gambar 3.17 <i>Conceptual Data Model</i>	55
Gambar 3.18 <i>Physical Data Model</i>	57
Gambar 3.19 Desain Form <i>Login</i>	62
Gambar 3.20 Desain Form Pengguna	63
Gambar 3.21 Desain Form Member	63
Gambar 3.22 Desain Form Dimensi	64
Gambar 3.23 Desain Form Pertanyaan	65
Gambar 3.24 Desain Form Cek Kuesioner	65
Gambar 3.25 Desain Form Pengujian	66
Gambar 3.26 Desain Form Kuesioner	66
Gambar 3.27 Desain Form Laporan Analisis	67
Gambar 4.1 <i>Login</i> Pengguna	74
Gambar 4.2 Form Pengguna	75
Gambar 4.3 Form Member	76
Gambar 4.4 Form Dimensi	77
Gambar 4.5 Form Pertanyaan Kuesioner.....	77
Gambar 4.6 Form Periode	78
Gambar 4.7 Form Cek Kuesioner	79
Gambar 4.8 Form Pengujian	80
Gambar 4.9 Form <i>Login</i> Member	80

	Halaman
Gambar 4.10 Form Kuesioner.....	81
Gambar 4.11 Form Laporan Analisis Karakteristik	82
Gambar 4.12 Form Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan	83
Gambar 4.13 Form Laporan Analisis Gap	84
Gambar 4.14 Uji Coba <i>Login</i> Sebagai Admin	85
Gambar 4.15 Hasil Uji Coba <i>Login</i> Admin	86
Gambar 4.16 Uji Coba Menambahkan Pengguna	87
Gambar 4.17 Hasil Uji Coba Menambahkan Pengguna	87
Gambar 4.18 Uji Coba Mengubah Pengguna	88
Gambar 4.19 Hasil Uji Coba Mengubah Pengguna	88
Gambar 4.20 Hasil Uji Coba Menghapus Pengguna	88
Gambar 4.21 Uji Coba Menambahkan Member	89
Gambar 4.22 Hasil Uji Coba Menambah Member	90
Gambar 4.23 Uji Coba Mengubah Member	90
Gambar 4.24 Hasil Uji Coba Mengubah Member	90
Gambar 4.25 Hasil Uji Coba Menghapus Member	91
Gambar 4.26 Uji Coba Menambahkan Dimensi	92
Gambar 4.27 Hasil Uji Coba Menambahkan Dimensi	92
Gambar 4.28 Uji Coba Mengubah Dimensi	92
Gambar 4.29 Hasil Uji Coba Mengubah Dimensi	93
Gambar 4.30 Hasil Uji Coba Menghapus Dimensi	93
Gambar 4.31 Uji Coba Menambahkan Pertanyaan	95

	Halaman
Gambar 4.32 Hasil Uji Coba Menambahkan Pertanyaan	95
Gambar 4.33 Uji Coba Mengubah Pertanyaan	96
Gambar 4.34 Hasil Uji Coba Mengubah Pertanyaan	96
Gambar 4.35 Hasil Uji Coba Menghapus Pertanyaan	97
Gambar 4.36 Uji Coba Menambahkan Periode	98
Gambar 4.37 Hasil Uji Coba Menambahkan Periode	98
Gambar 4.38 Uji Coba Cek Kuesioner	99
Gambar 4.39 Hasil Uji Coba Cek Kuesioner	99
Gambar 4.40 Uji Coba Pengujian Kuesioner	100
Gambar 4.41 Hasil Uji Coba Pengujian Kuesioner	101
Gambar 4.42 Uji Coba <i>Login</i> Member	102
Gambar 4.43 Hasil Uji Coba <i>Login</i> Member	102
Gambar 4.44 Uji Coba Mengisi Kuesioner	103
Gambar 4.45 Uji Coba Menyimpan Jawaban Kuesioner	104
Gambar 4.46 Hasil Uji Coba Mengisi Kuesioner	104
Gambar 4.47 Uji Coba Member yang Sudah Pernah Mengisi	105
Gambar 4.48 Uji Coba Pengisian Kuesioner Sudah Ditutup	105
Gambar 4.49 Uji Coba <i>Login</i> Sebagai Pemilik	106
Gambar 4.50 Hasil Uji Coba <i>Login</i> Sebagai Pemilik	106
Gambar 4.51 Uji Coba Analisis Karakteristik	107
Gambar 4.52 Hasil Uji Coba Analisis Karakteristik	108
Gambar 4.53 Uji Coba Analisis Kepuasan Pelanggan	109

	Halaman
Gambar 4.54 Hasil Uji Coba Analisis Kepuasan Pelanggan	109
Gambar 4.55 Uji Coba Analisis Gap	110
Gambar 4.56 Hasil Uji Coba Analisis Gap	111
Gambar 4.57 Perhitungan Manual Uji Validitas dan Reliabilitas	113
Gambar 4.58 Perhitungan Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas	113
Gambar 4.59 Perhitungan Manual <i>Importance Performance Analysis</i>	114
Gambar 4.60 Perhitungan Aplikasi <i>Importance Performance Analysis</i>	114



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Perhitungan Manual Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 2. Perhitungan Manual Kepuasan Pelanggan	123
Lampiran 3. Listing Program	123

