BAB IV
IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini akan dibahas mengenai implementasi dan evaluasi sistem terhadap aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya.

4.1 Kebutuhan Sistem

Kebutuhan sistem ini akan menjelaskan detil dari Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya, mulai dari spesifikasi *hardware* / *software* pendukung, cara meng-*install* program, serta fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi. Berikut adalah kebutuhan yang diperlukan dalam mengoperasikan Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya.

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Kebutuhan *hardware* merupakan komponen atau peralatan yang dibutuhkan dalam implementasi Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya. Kebutuhan ini lebih merujuk pada jenis dan kemampuan komputer yang akan digunakan oleh pengguna ketika mengoperasikan aplikasi tersebut. Berikut ini adalah penjelasan dari spesfikasi kebutuhan perangkat keras (*hardware)* dalam implementasi Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya. Penjabarannya adalah sebagai berikut:

A. Kebutuhan *Server*

Kebutuhan perangkat keras yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi ini adalah:

1. *Processor Dual Core* (atau diatasnya)

2. *Memory* 1 *Gigabyte* (atau diatasnya)
3. *Harddisk* 120 *Gigabyte* (atau diatasnya)
4. Monitor dengan resolusi 1366x768
5. Modem untuk koneksi *internet*
6. Printer
7. *Mouse*
8. *Keyboard*

B. Kebutuhan *Client*

Kebutuhan perangkat keras yang diperlukan untuk menjalankan aplikasi ini adalah:

1. *Processor Dual Core* (atau diatasnya)
2. *Memory* 1 *Gigabyte* (atau diatasnya)
3. *Harddisk* 120 *Gigabyte* (atau diatasnya)
4. Monitor dengan resolusi 1366x768
5. Modem untuk koneksi *internet*
6. Printer
7. *Mouse*
8. *Keyboard*

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (*Software*)

Kebutuhan perangkat lunak atau *software* merupakan kebutuhan program pendukung yang ditinjau dari sisi pengguna. Hal tersebut untuk mendukung proses implementasi dari Aplikasi Analisis Kepuasan Pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya. Adapun spesifikasi dari kebutuhan perangkat lunak dari implementasi sistem ini adalah sebagai berikut :

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

A. Kebutuhan Server :

Kebutuhan perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. *Web Server* (XAMPP Minim Versi 1.7.3)
2. *Web Browser* (Google Chrome, Firefox, Opera)
3. Sistem Operasi (Windows 7)

B. Kebutuhan Client :

Kebutuhan perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. *Web Browser* (Google Chrome, Firefox, Opera)
2. Sistem Operasi (Windows)

4.2 Implementasi

Proses implementasi dilakukan agar aplikasi yang telah dibangun dapat mengatasi masalah yang terjadi pada penelitian ini. Pada tahap implementasi ini, pengguna harus mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan dari aplikasi yang akan diterapkan. Kebutuhan-kebutuhan yang disiapkan adalah kebutuhan perangkat lunak dan perangkat keras yang akan dibahas pada bab ini.

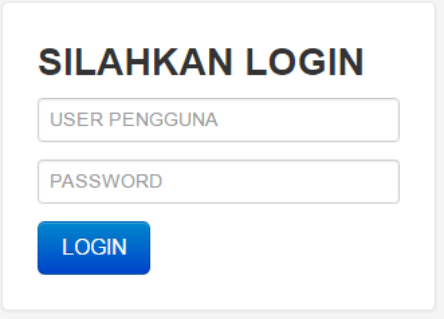
4.2.1 Penjelasan Penggunaan Aplikasi

Aplikasi yang dibangun pada penelitian ini adalah aplikasi analisis kepuasan pelanggan pada Speedrocky Gym Surabaya. Proses ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana cara kerja aplikasi ini ketika diimplementasikan. Penjelasan penggunaan aplikasi ini dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh masing-masing pengguna. Adapun penjelasan fungsi dari masing-masing pengguna adalah sebagai berikut:

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

A. *Login* Pengguna

Untuk dapat mengakses fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan, pengguna harus melakukan *login* terlebih dahulu. Hal ini dilakukan dengan tujuan keamanan terhadap data.



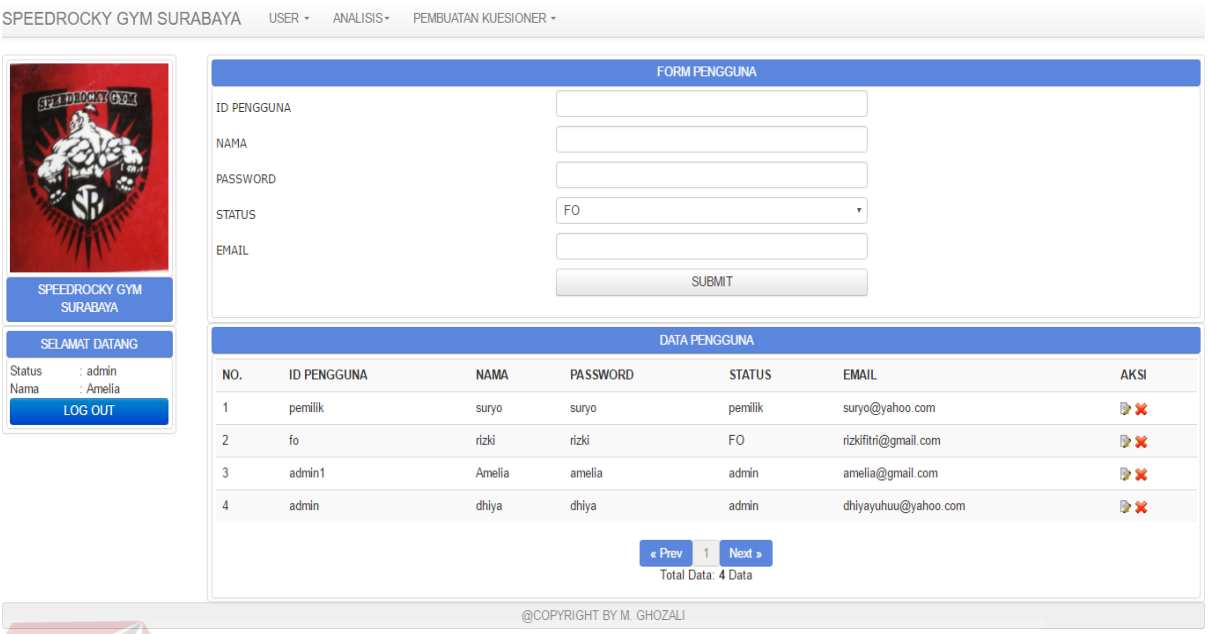
Gambar 4.1 *Login* Pengguna

Keterangan :

Gambar 4.1 merupakan tampilan *Login* Pengguna. Halaman *login* pengguna ini digunakan untuk *login* para pengguna yang mempunyai hak akses terhadap aplikasi. Pengguna harus memasukkan *user* pengguna dan *password*.

B. Form Pengguna

Dalam menggunakan aplikasi analisis kepuasan pelanggan, pengguna harus terdaftar dalam aplikasi. Hal ini berguna sebagai hak akses pengguna yang menggunakan aplikasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2.



Gambar 4.2 Form Pengguna

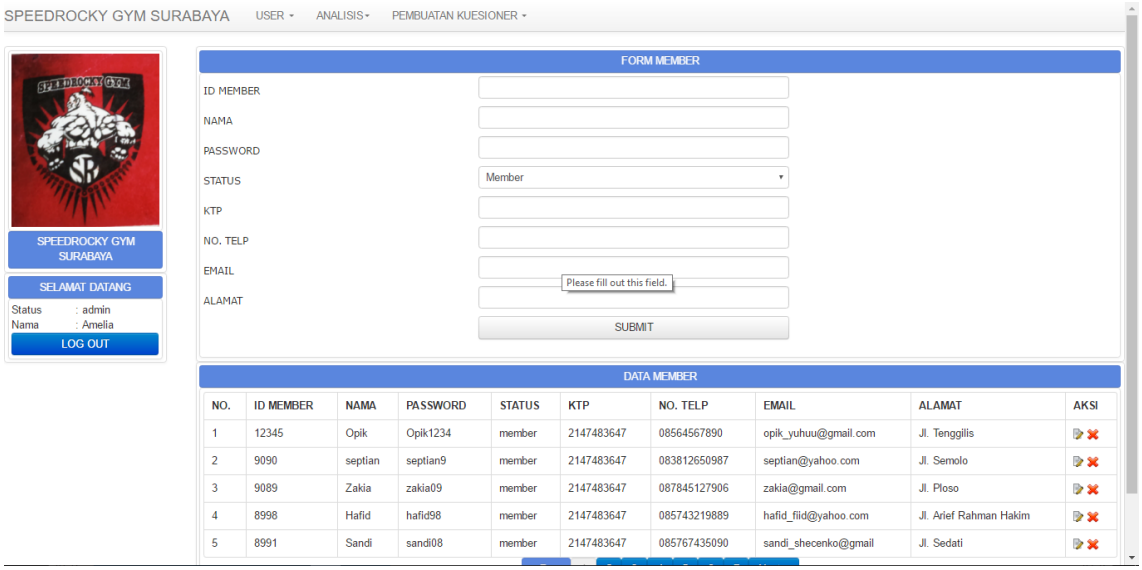
Keterangan :

Dalam halaman ini, berisi tentang data diri pengguna yang memiliki hak akses dalam menggunakan aplikasi. Id pengguna dan *password* tidak boleh lupa dan diberi tahu pada pihak lain.

C. Form Member

Dalam menggunakan aplikasi analisis kepuasan pelanggan, member harus terdaftar dalam aplikasi. Hal ini berguna sebagai hak akses member yang menggunakan aplikasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.3.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 4.3 Form Member

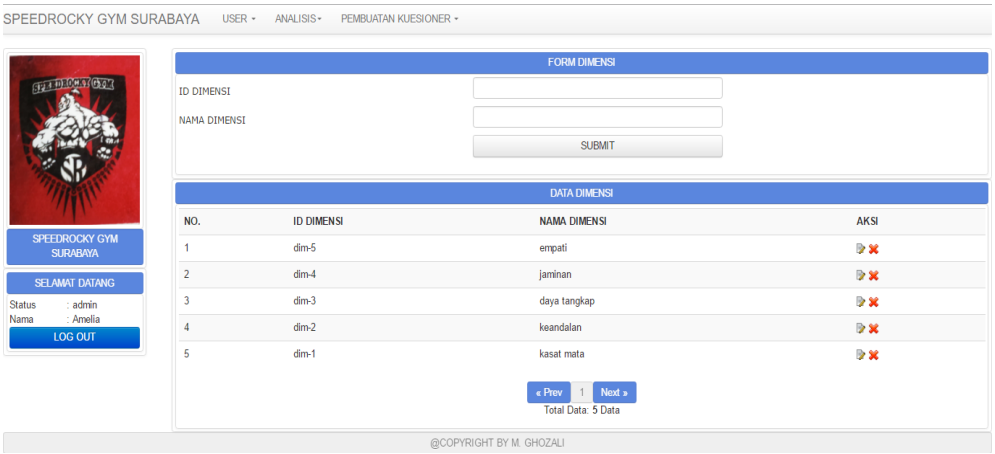
Keterangan :

Dalam halaman ini berisi tentang data diri member. Data member disini merupakan member yang masih aktif di Speedrocky Gym Surabaya. Sama halnya pada form pengguna, id member dan *password* tidak boleh lupa dan diberi tahu pada pihak lain untuk keamanan hak akses.

D. Form Dimensi

Untuk membuat pertanyaan kuesioner, dibutuhkan dimensi-dimensi yang akan memperkuat pertanyaan kuesioner. Berikut adalah halaman dimensi, bisa dilihat pada gambar 4.4.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



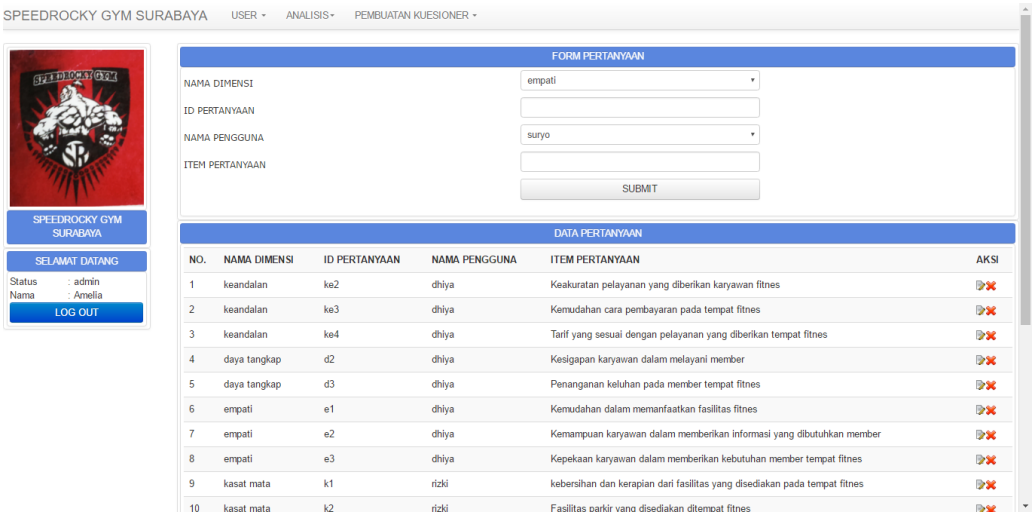
Gambar 4.4 Form Dimensi

Keterangan :

Dalam halaman ini berisi tentang dimensi-dimensi yang mempengaruhi dalam kepuasan pelanggan. Dimensi ini akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan pertanyaan kuesioner.

E. Form Pertanyaan Kuesioner

Dalam membuat kuesioner, dibutuhkan pertanyaan-pertanyaan dalam mendukung kuesioner. Pertanyaan ini berdasarkan dimensi-dimensi yang sudah ditentukan. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat dalam gambar 4.5.



Gambar 4.5 Form Pertanyaan Kuesioner

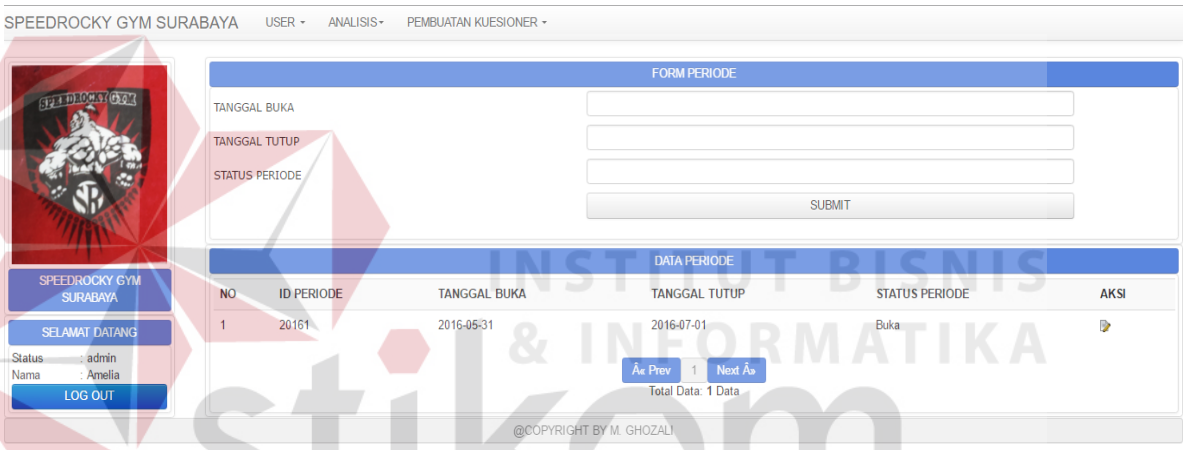
INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Keterangan :

Halaman ini digunakan untuk membuat pertanyaan berdasarkan dimensi yang sudah dibuat sebelumnya.

F. Form Periode

Dalam menyebarkan kuesioner, harus ditentukan jadwal penyebarannya, jadwal penutupan kuesioner dan jadwal pengumpulan kuesioner. Untuk itu diperlukan periode dalam menangani penjadwalan itu. Berikut form periode, dapat dilihat pada gambar 4.6.



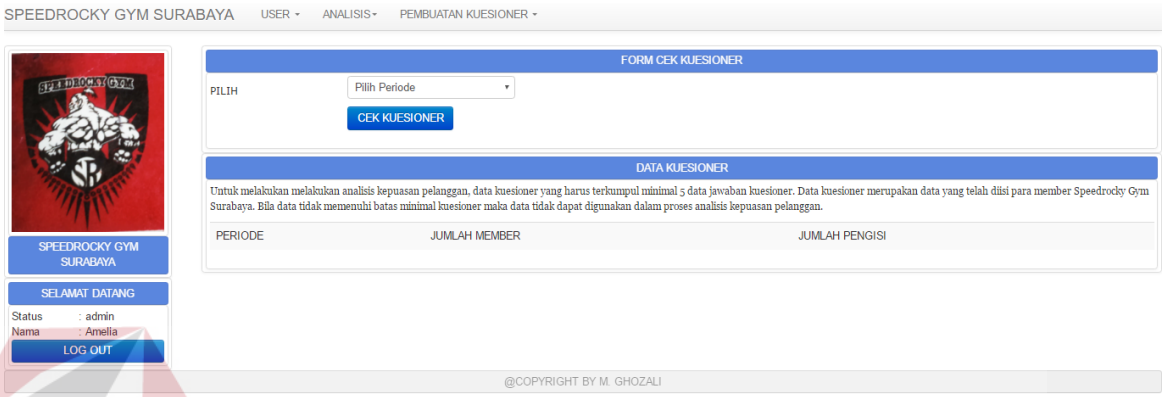
Gambar 4.6 Form Periode

Keterangan :

Form periode ini digunakan untuk menjadwalkan periode dibukanya penyebaran kuesioner serta penutupan kuesioner. Saat kuesioner disebarkan, Admin tidak bisa menambah, mengubah maupun menghapus dimensi maupun pertanyaan.

G. Form Cek Kuesioner

Proses selanjutnya adalah melihat/mengecek kuesioner yang sudah terkumpul sudah sesuai dengan yang diharapkan. Berikut form cek kuesioner dapat dilihat pada gambar 4.7.



Gambar 4.7 Form Cek Kuesioner

Keterangan :

Form cek kuesioner ini digunakan untuk melakukan cek kuesioner. Melihat dan membandingkan kuesioner yang sudah terkumpul dengan jumlah member yang ada. Hal ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih.

H. Form Pengujian

Kuesioner yang sudah terkumpul, akan dilakukan pengujian untuk mengukur tingkat kebenaran dan tingkat keandalan kuesioner. Uji yang digunakan untuk itu adalah uji validitas dan reliabilitas. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada gambar 4.8.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
Tidak Reliabel	0.00 - 0.19
Reliabilitas Rendah	0.20 - 0.39
Reliabilitas Sedang	0.40 - 0.59
Reliabilitas Tinggi	0.60 - 0.79
Reliabilitas Sangat Tinggi	0.80 - 1.00

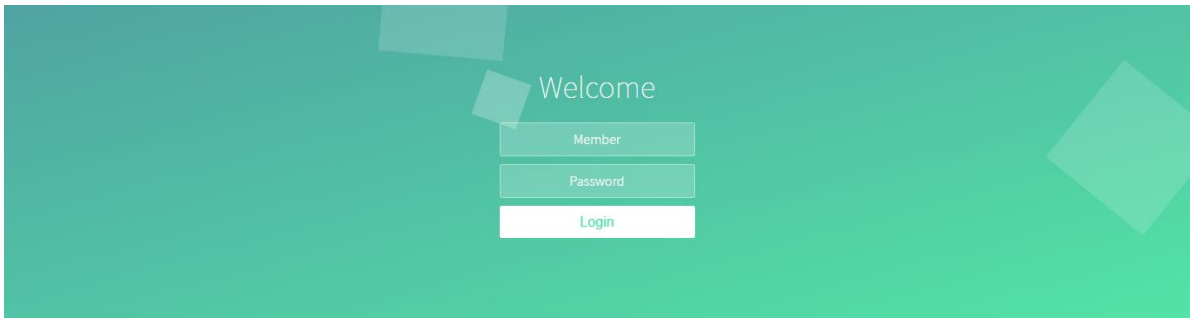
Gambar 4.8 Form Pengujian

Keterangan :

Form pengujian ini digunakan untuk menguji kuesioner yang sudah terkumpul. Pengujian dilakukan saat kuesioner sudah memenuhi standar minimal yang sudah ditentukan. Proses pengujian ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih.

I. Form Login Member

Untuk dapat mengisi kuesioner yang ada pada aplikasi analisis kepuasan pelanggan, member harus melakukan *login* terlebih dahulu. Hal ini dilakukan dengan tujuan keamanan terhadap data.



Gambar 4.9 Form *Login* Member

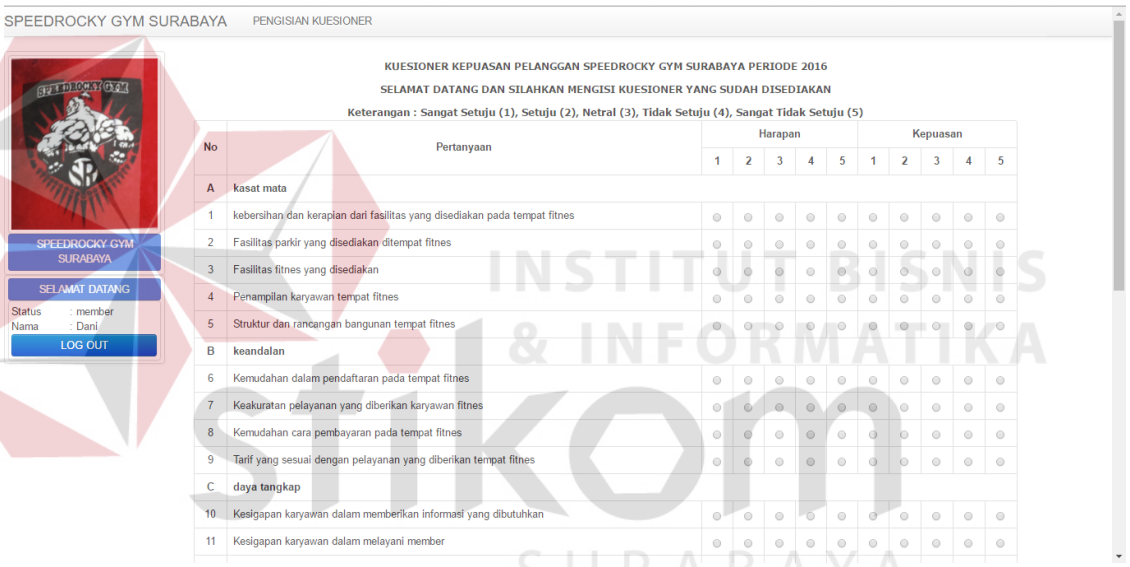
Keterangan :

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Gambar 4.9 merupakan tampilan Form *Login* Member. Halaman form *login* member ini digunakan untuk *login* para member untuk mengisi kuesioner yang terdapat dalam aplikasi. Member harus memasukkan id member dan *password*.

J. Form Kuesioner

Member yang sudah *login*, akan mengisi kuesioner yang ada pada aplikasi. Kuesioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan member terhadap pelayanan Speedrocky Gym. Kuesioner dapat dilihat pada gambar 4.10.



Gambar 4.10 Form Kuesioner

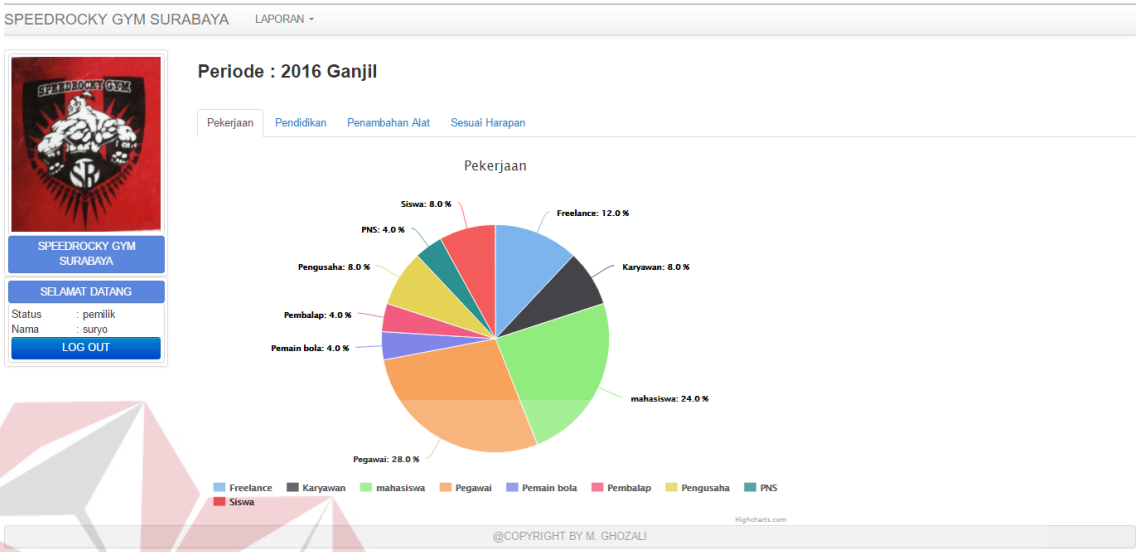
Keterangan:

Form kuesioner ini digunakan oleh para member untuk diisi. Kuesioner ini berfungsi sebagai alat ukur tingkat kepuasan pelanggan. Member akan mengisi setiap pertanyaan yang ada pada form kuesioner ini.

K. Form Laporan Analisis Karakteristik

Pada menu ini pemilik dapat melihat laporan karakteristik member sesuai dengan kebutuhan yang ingin dilihat. Pemilik memilih periode yang diinginkan

dan selanjutnya menekan tombol “tampilkan” untuk menampilkan hasil pelaporan karakteristik member. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.11 berikut ini.



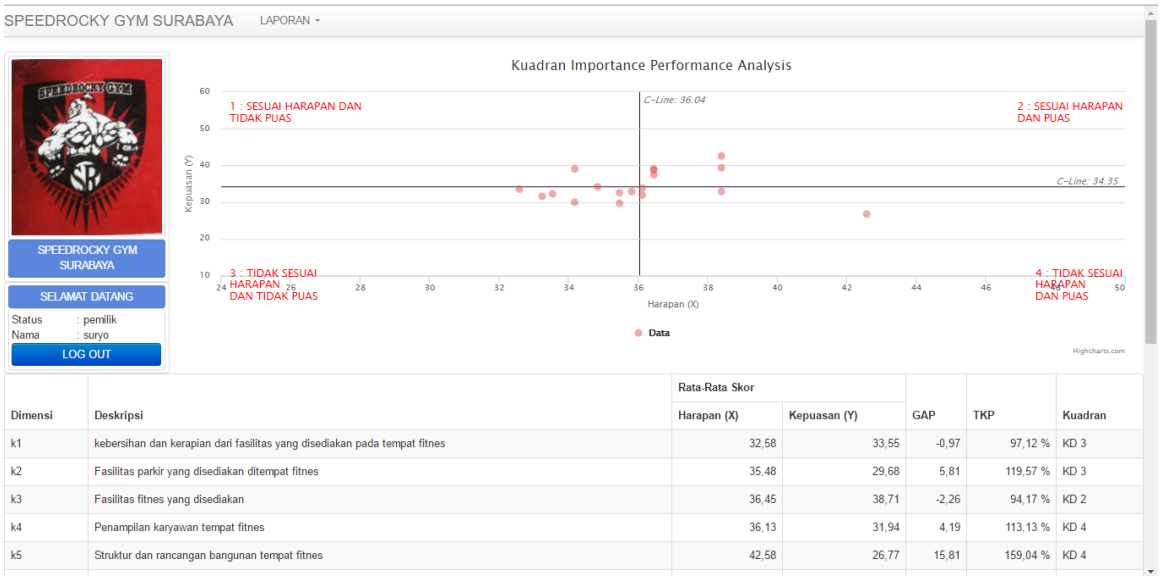
Gambar 4.11 Form Laporan Analisis Karakteristik

Keterangan :

Form laporan Analisis Karakteristik ini digunakan pemilik dalam melihat karakteristik para member Speedrocky Gym. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar sesuai dengan keinginan para member.

L. From Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Pada menu laporan analisis kepuasan pelanggan, pemilik dapat melakukan kegiatan pelaporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Hasil analisis berupa grafik dan detail tabel untuk penjelasan grafik. Tabel detail berisi hasil perhitungan rata-rata skor harapan dan kepuasan, perhitungan gap, dan detail kuadran untuk masing-masing item pertanyaan. Pada gambar 4.12 dapat dilihat form laporan analisis kepuasan pelanggan.



Dimensi	Deskripsi	Rata-Rata Skor		GAP	TKP	Kuadran
		Harapan (X)	Kepuasan (Y)			
k1	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes	32,58	33,55	-0,97	97,12 %	KD 3
k2	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes	35,48	29,68	5,81	119,57 %	KD 3
k3	Fasilitas fitnes yang disediakan	36,45	38,71	-2,26	94,17 %	KD 2
k4	Penampilan karyawan tempat fitnes	36,13	31,94	4,19	113,13 %	KD 4
k5	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes	42,58	26,77	15,81	159,04 %	KD 4

Gambar 4.12 Form Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

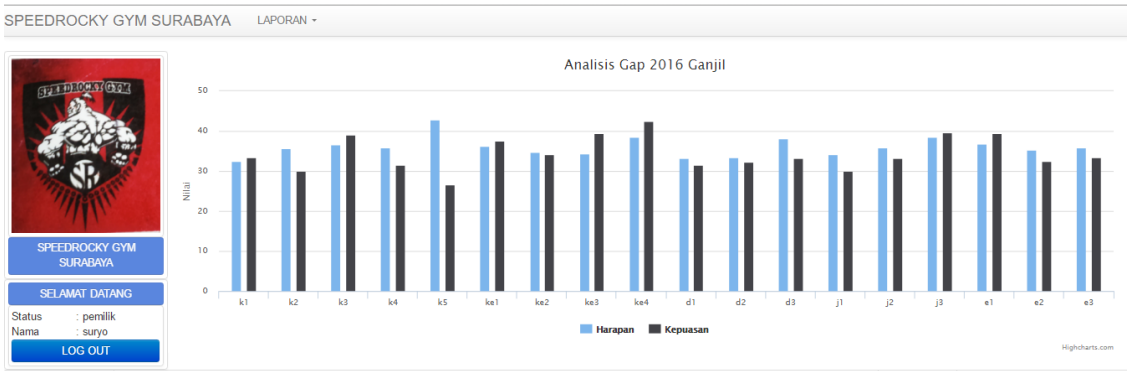
Keterangan :

Form laporan Analisis Kepuasan Pelanggan ini digunakan pemilik dalam melihat tingkat kepuasan para member Speedrocky Gym. Hal ini dilakukan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar sesuai dengan keinginan para member.

M. Form Laporan Analisis Gap

Pada menu laporan analisis gap, pemilik dapat melihat tingkat kesenjangan (gap) antara haparan dengan kepuasan pada tiap pertanyaan kuesioner yang ada. Hasil analisis berupa grafik yang memudahkan pemilik dalam melihat gap antara harapan member dengan tingkat kepuasan member. Form laporan analisis gap ini merupakan lanjutan dari laporan analisis kepuasan pelanggan, untuk memperjelas tingkat gap antara harapan member dengan tingkat kepuasan member. Gambar 4.13 menunjukkan form laporan analisis gap.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Dimensi	Deskripsi	GAP	Kesimpulan
k1	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes	-0,94	Sudah sesuai
k2	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes	5,63	Perlu perbaikan
k3	Fasilitas fitnes yang disediakan	-2,50	Sudah sesuai
k4	Penampilan karyawan tempat fitnes	4,38	Perlu perbaikan
k5	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes	16,25	Perlu perbaikan
ke1	Kemudahan dalam pendaftaran pada tempat fitnes	-1,25	Sudah sesuai

Gambar 4.13 Form Laporan Analisis Gap

Keterangan

Form laporan analisis gap ini digunakan pemilik dalam melihat tingkat kesenjangan (gap) antara harapan member dengan tingkat kepuasan member. Tanda merah pada table penjelasan grafik, menandakan perlu adanya perbaikan pada sektor yang bertanda merah.

4.2.2 Uji Coba Fungsional dan Non Fungsional

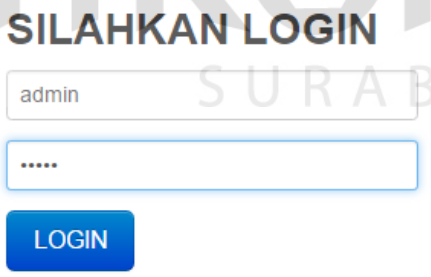
Pada tahap ini akan dilakukan uji coba pada perangkat lunak yang dibangun. Uji coba tersebut bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara perangkat lunak yang telah dibangun dengan fungsional dan non fungsional yang telah dirancang sebelumnya. Selain itu dari uji coba ini dapat diketahui berbagai potensi kesalahan dan cacat aplikasi secara fungsional. Tujuan tersebut harus didasarkan pada kebutuhan berbagai tahap pengembangan, desain dan dokumen lain atau program yang dirancang untuk menguji struktur internal program tersebut serta berfungsi untuk memastikan kualitas dan keandalan sistem dalam proses pengembangan sistem.

A. Uji Coba Fungsional dan Non Fungsional Admin

Uji coba fungsional dan non fungsional admin di mulai dari *login* sebagai admin pada aplikasi. Admin harus mengisi id pengguna dan *password* pada form *login*. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.1, yaitu tabel *test case* halaman *login* admin.

Tabel 4.1 Test Case Form *Login* Admin

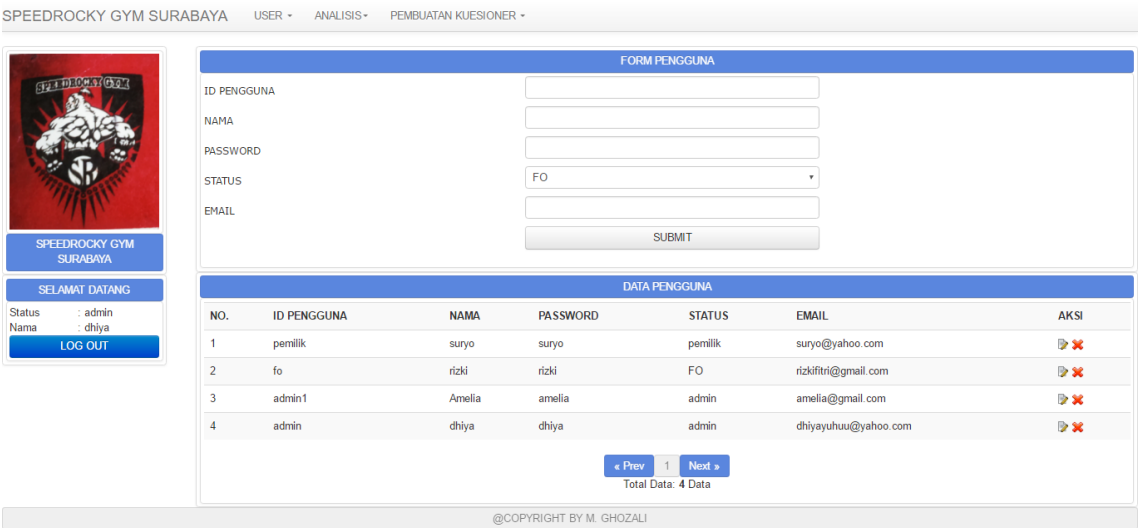
Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *login*	Memasukkan id pengguna dan *password*	Halaman *login* akan tertutup dan akan membuka ke halaman sesuai dengan hak akses setiap pengguna	Sukses (Gambar 4.14, Gambar 4.15)



Gambar 4.14 Uji Coba *Login* Sebagai Admin

Admin yang sukses melakukan login dalam aplikasi, akan masuk ke halaman pengguna. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.15.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 4.15 Hasil Uji Coba *Login* Admin

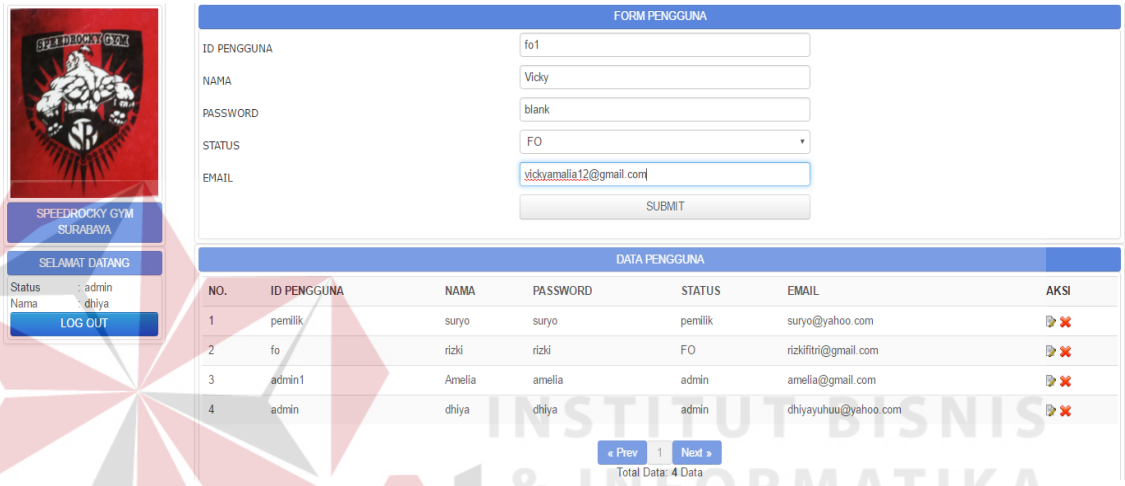
Uji coba selanjutnya adalah Admin menambahkan, mengubah dan menghapus pengguna pada halaman pengguna. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.2, yaitu tabel *test case* halaman pengguna.

Tabel 4.2 *Test Case* Halaman Pengguna

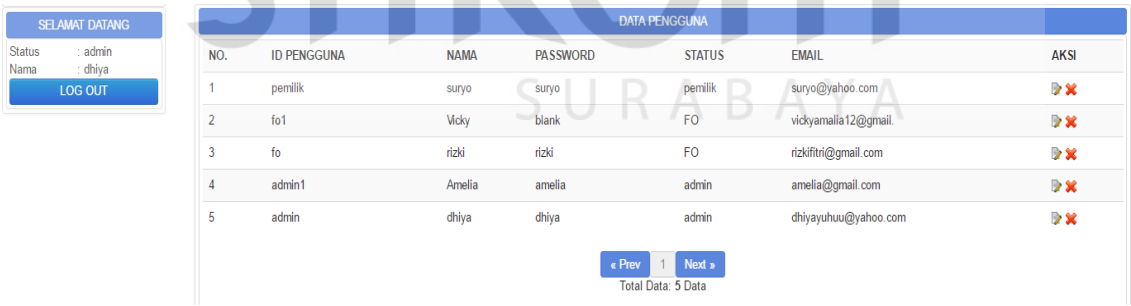
Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan penambahan pengguna	Memasukkan id pengguna, nama, *password*, status, serta email pengguna	Data pengguna akan tersimpan pada database dan muncul pada aplikasi	Sukses (Gambar 4.16, Gambar 4.17)
02	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *update* pengguna	Data pengguna yang sudah tersimpan pada database	Data pengguna akan berubah sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.18, Gambar 4.19)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
03	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *delete* pengguna	Data pengguna yang sudah tersimpan pada database	Data pengguna akan terhapus sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.20)

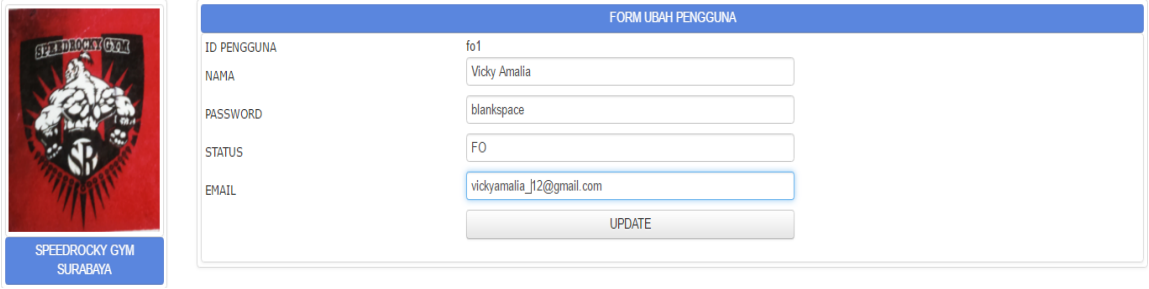


Gambar 4.16 Uji Coba Menambahkan Pengguna

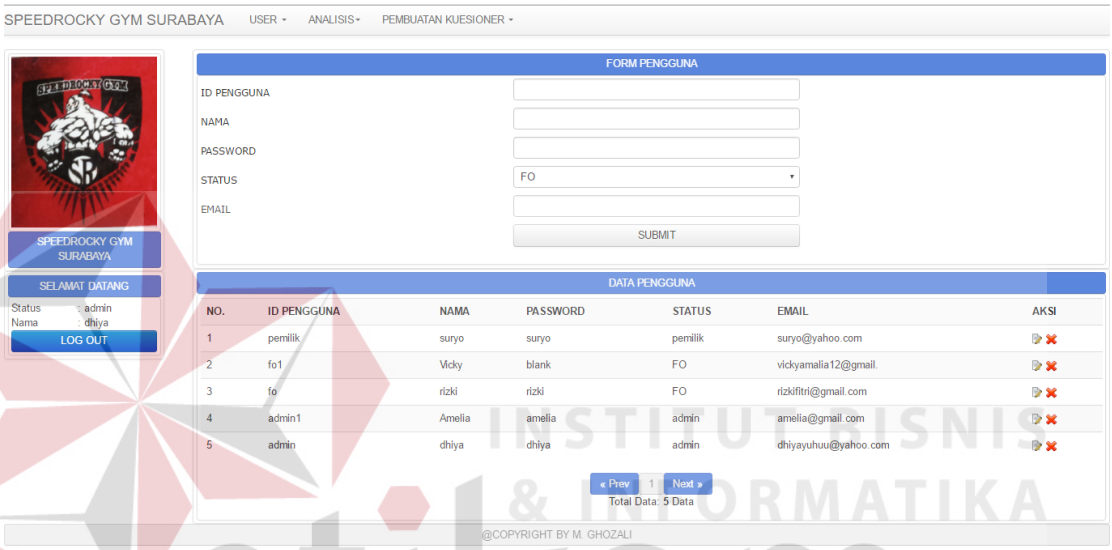


Gambar 4.17 Hasil Uji Coba Menambahkan Pengguna

Uji coba selanjutnya adalah mengubah data pengguna yang sudah ada pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.18 dan 4.19.

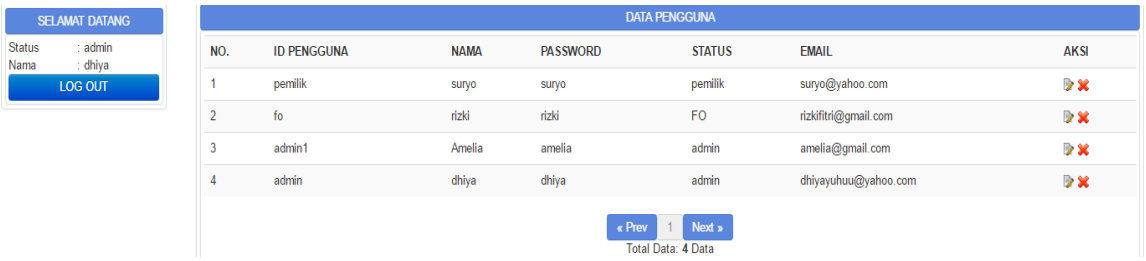


Gambar 4.18 Uji Coba Mengubah Pengguna



Gambar 4.19 Hasil Uji Coba Mengubah Pengguna

Uji coba selanjutnya adalah menghapus data pengguna yang sudah tersimpan pada database dan tampil pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.20.



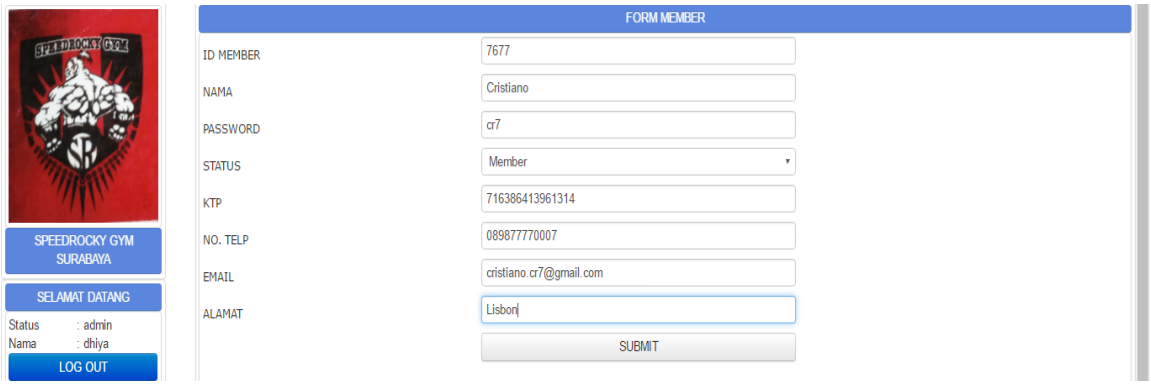
Gambar 4.20 Hasil Uji Coba Menghapus Pengguna

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Uji coba berikut adalah Admin menambahkan, mengubah dan menghapus data member pada halaman member. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.3, yaitu tabel *test case* halaman member.

Tabel 4.3 *Test Case* Halaman Member

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan penambahan member	Memasukkan id member, nama, *password*, status, ktp, no. telpon, email member, serta alamat	Data member akan tersimpan pada database dan muncul pada aplikasi	Sukses (Gambar 4.21, Gambar 4.22)
02	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *update* member	Data member yang sudah tersimpan pada database	Data member akan berubah sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.23, Gambar 4.24)
03	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *delete* member	Data member yang sudah tersimpan pada database	Data member akan terhapus sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.25)



Gambar 4.21 Uji Coba Menambah Member

DATA MEMBER

NO.	ID MEMBER	NAMA	PASSWORD	STATUS	KTP	NO. TELP	EMAIL	ALAMAT	AKSI
6	8760	Nicky	nicky87	member	2147483647	085831248906	nicky87@yahoo.com	Australian	
7	7690	Ifud	fudi91	member	2147483647	085667901991	fudi_milanisti@hotma	Jl. Ngasem	
8	7677	Cristiano	cr7	member	71638641396	089877770007	cristiano.cr7@gmail.	Lisbon	
9	7590	Dimas	dimas06	member	2147483647	083187690875	dimas_06@gmail.com	Jl. Tenggilis Mejoyo	
10	7580	Malis	malis75	member	2147483647	085634978670	nurmalis@gmail.com	Lamongan	

« Prev 1 2 3 4 5 6 7 Next »

Total Data: 35 Data

Gambar 4.22 Hasil Uji Coba Menambah Member

Uji coba selanjutnya adalah mengubah data member yang sudah ada pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.23 dan 4.24.

SPEEDROCKY GYM SURABAYA

SELAMAT DATANG

Status : admin

Nama : dhiva

FORM UPDATE MEMBER

ID MEMBER	8760
NAMA	Nicky Haiden
PASSWORD	nicky01
STATUS	member
KTP	61512647198729749
NO TELP.	085831248910
EMAIL	nicky01@yahoo.com
ALAMAT	Australian

UPDATE

Gambar 4.23 Uji Coba Mengubah Member

DATA MEMBER

NO.	ID MEMBER	NAMA	PASSWORD	STATUS	KTP	NO. TELP	EMAIL	ALAMAT	AKSI
6	8760	Nicky	nicky87	member	2147483647	085831248906	nicky87@yahoo.com	Australian	
7	7690	Ifud	fudi91	member	2147483647	085667901991	fudi_milanisti@hotma	Jl. Ngasem	
8	7677	Cristiano	cr7	member	71638641396	089877770007	cristiano.cr7@gmail.	Lisbon	
9	7590	Dimas	dimas06	member	2147483647	083187690875	dimas_06@gmail.com	Jl. Tenggilis Mejoyo	
10	7580	Malis	malis75	member	2147483647	085634978670	nurmalis@gmail.com	Lamongan	

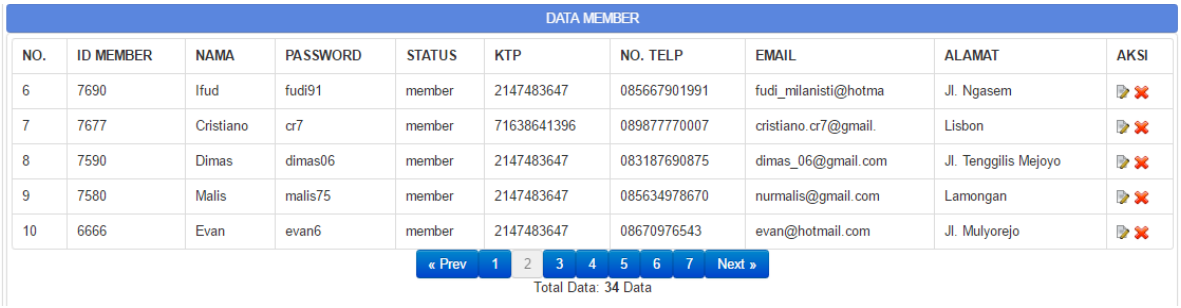
« Prev 1 2 3 4 5 6 7 Next »

Total Data: 35 Data

Gambar 4.24 Hasil Uji Coba Mengubah Member

Uji coba selanjutnya adalah menghapus data member yang sudah tersimpan pada database dan tampil pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.25.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



DATA MEMBER

NO.	ID MEMBER	NAMA	PASSWORD	STATUS	KTP	NO. TELP	EMAIL	ALAMAT	AKSI
6	7690	Ifud	fudi91	member	2147483647	085667901991	fudi_milanisti@hotma	Jl. Ngasem	
7	7677	Cristiano	cr7	member	71638641396	089877770007	cristiano.cr7@gmail.	Lisbon	
8	7590	Dimas	dimas06	member	2147483647	083187690875	dimas_06@gmail.com	Jl. Tenggilis Mejoyo	
9	7580	Malis	malis75	member	2147483647	085634978670	nurmalis@gmail.com	Lamongan	
10	6666	Evan	evan6	member	2147483647	08670976543	evan@hotmail.com	Jl. Mulyorejo	

« Prev 1 2 3 4 5 6 7 Next »

Total Data: 34 Data

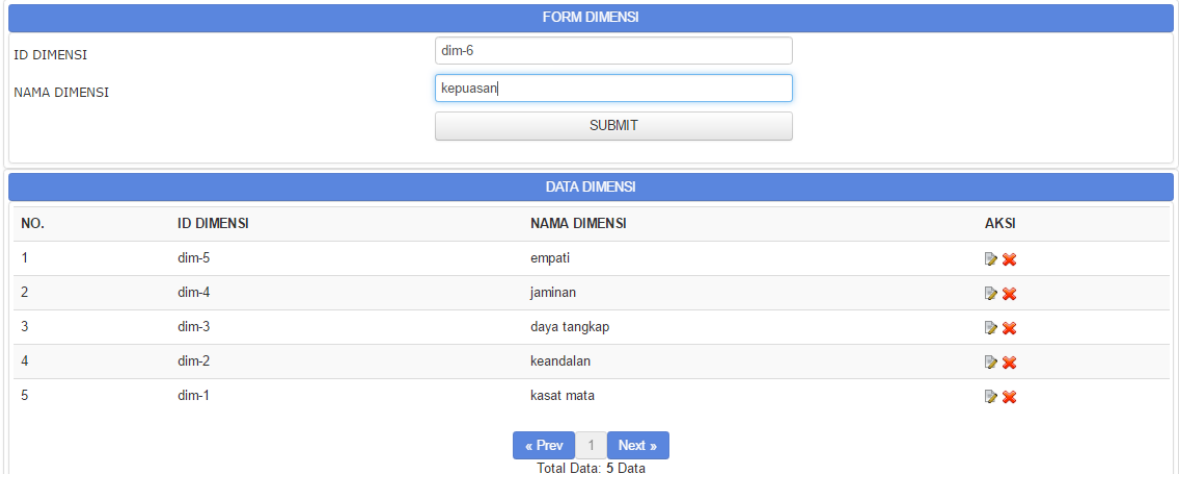
Gambar 4.25 Hasil Uji Coba Menghapus Member

Uji coba berikut adalah Admin menambahkan, mengubah dan menghapus data dimensi pada halaman dimensi. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.4, yaitu tabel *test case* halaman dimensi.

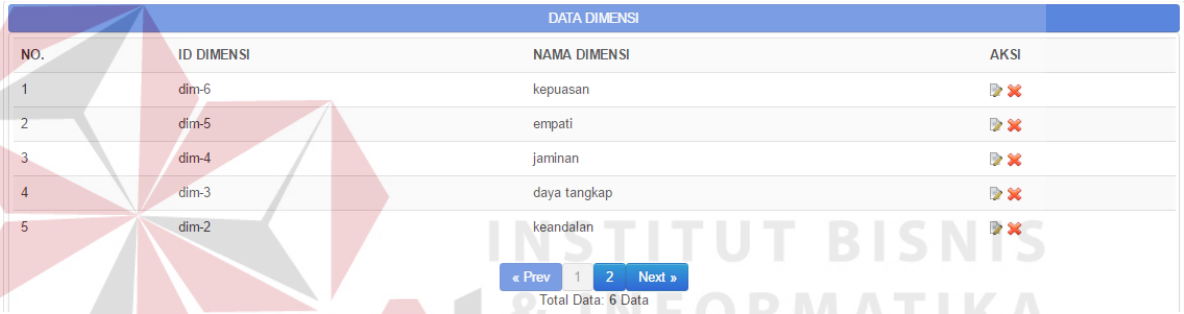
Tabel 4.4 *Test Case* Halaman Dimensi

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan penambahan dimensi	Memasukkan id dimensi, nama dimensi	Data dimensi akan tersimpan pada database dan muncul pada aplikasi	Sukses (Gambar 4.26, Gambar 4.27)
02	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *update* dimensi	Data dimensi yang sudah tersimpan pada database	Data dimensi akan berubah sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.28, Gambar 4.29)
03	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *delete* dimensi	Data dimensi yang sudah tersimpan pada database	Data dimensi akan terhapus sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.30)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

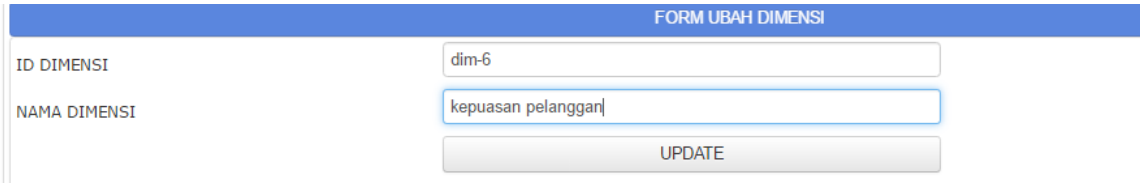


Gambar 4.26 Uji Coba Menambahkan Dimensi



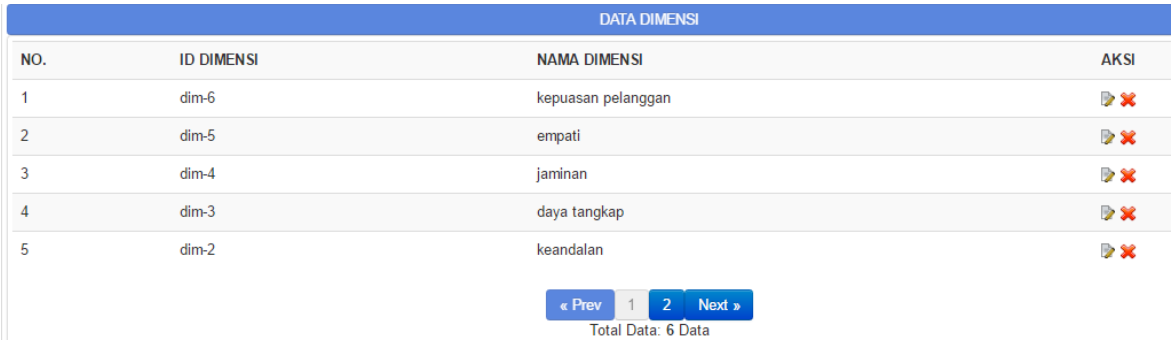
Gambar 4.27 Hasil Uji Coba Menambahkan Dimensi

Uji coba selanjutnya adalah mengubah data dimensi yang sudah ada. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.28 dan 4.29.



Gambar 4.28 Uji Coba Mengubah Dimensi

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



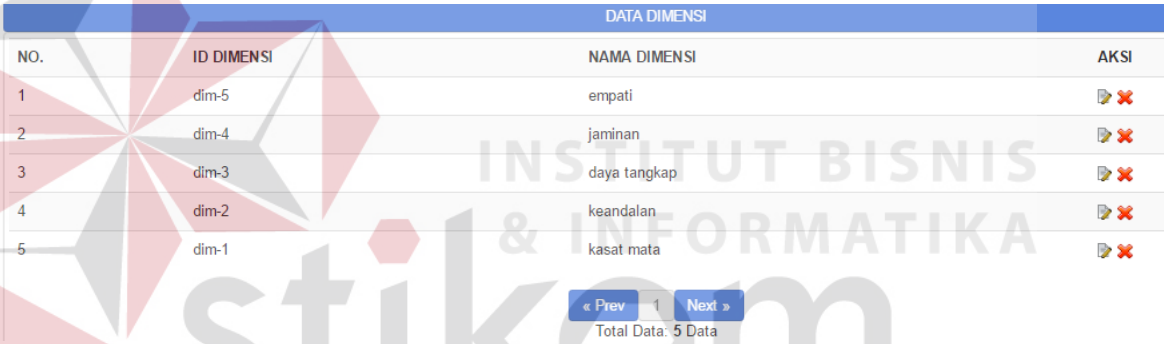
DATA DIMENSI

NO.	ID DIMENSI	NAMA DIMENSI	AKSI
1	dim-6	kepuasan pelanggan	
2	dim-5	empati	
3	dim-4	jaminan	
4	dim-3	daya tangkap	
5	dim-2	keandalan	

« Prev 1 2 Next »
Total Data: 6 Data

Gambar 4.29 Hasil Uji Coba Mengubah Dimensi

Uji coba selanjutnya adalah menghapus data dimensi yang sudah tersimpan di database dan tampil di aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.30.



DATA DIMENSI

NO.	ID DIMENSI	NAMA DIMENSI	AKSI
1	dim-5	empati	
2	dim-4	jaminan	
3	dim-3	daya tangkap	
4	dim-2	keandalan	
5	dim-1	kasat mata	

« Prev 1 Next »
Total Data: 5 Data

Gambar 4.30 Hasil Uji Coba Menghapus Dimensi

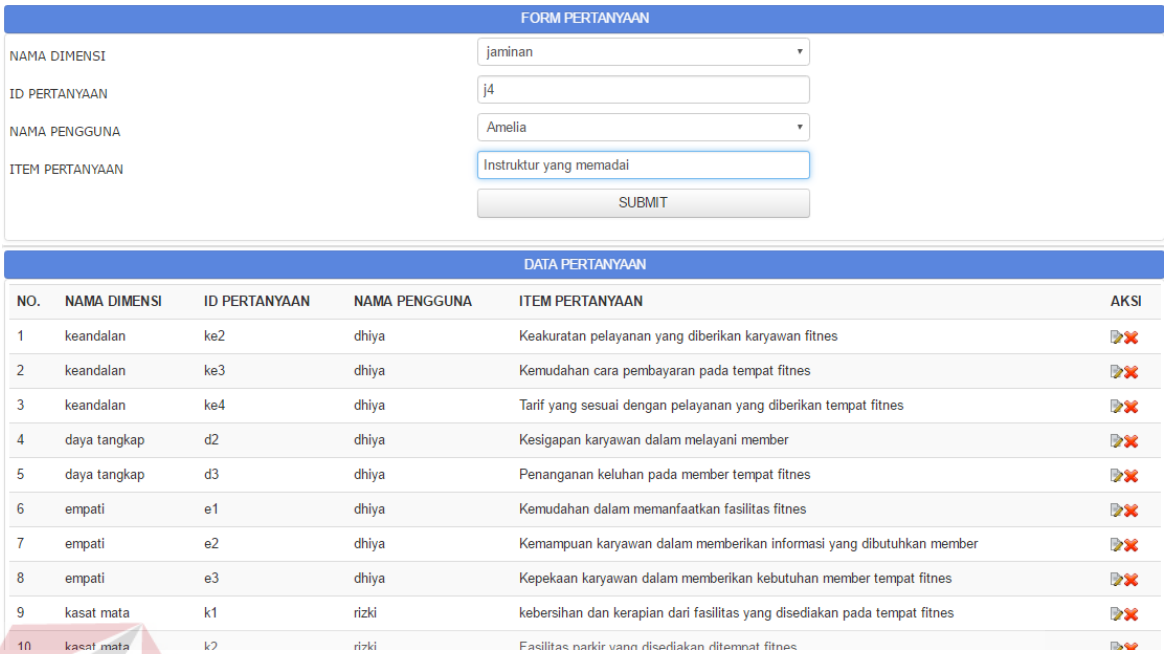
INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Uji coba berikut adalah Admin menambahkan, mengubah dan menghapus data pertanyaan pada halaman pertanyaan. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.5, yaitu tabel *test case* halaman pertanyaan.

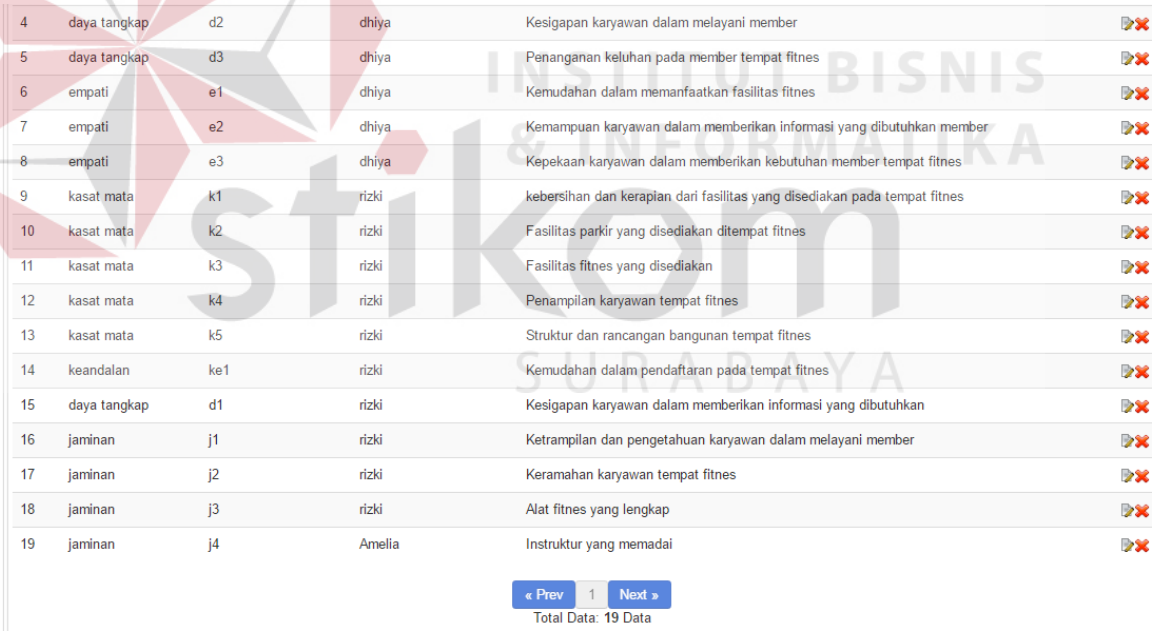
Tabel 4.5 *Test Case* Halaman Pertanyaan

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan penambahan pertanyaan	Memilih nama dimensi, Memasukkan id pertanyaan, nama pengguna dan item pertanyaan	Data pertanyaan akan tersimpan pada database dan muncul pada aplikasi	Sukses (Gambar 4.31, Gambar 4.32)
02	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *update* pertanyaan	Data pertanyaan yang sudah tersimpan pada database	Data pertanyaan akan berubah sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.33, Gambar 4.34)
03	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *delete* pertanyaan	Data pertanyaan yang sudah tersimpan pada database	Data pertanyaan akan terhapus sesuai yang diharapkan	Sukses (Gambar 4.35)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 4.31 Uji Coba Menambahkan Pertanyaan



Gambar 4.32 Hasil Uji Coba Menambahkan Pertanyaan

Uji coba selanjutnya adalah mengubah data pertanyaan yang sudah ada pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.33 dan 4.34.

Gambar 4.33 Uji Coba Mengubah Pertanyaan

4	daya tangkap	d2	dhiya	Kesigapan karyawan dalam melayani member
5	daya tangkap	d3	dhiya	Penanganan keluhan pada member tempat fitnes
6	empati	e1	dhiya	Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas fitnes
7	empati	e2	dhiya	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan member
8	empati	e3	dhiya	Kepekaan karyawan dalam memberikan kebutuhan member tempat fitnes
9	kasat mata	k1	rizki	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes
10	kasat mata	k2	rizki	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes
11	kasat mata	k3	rizki	Fasilitas fitnes yang disediakan
12	kasat mata	k4	rizki	Penampilan karyawan tempat fitnes
13	kasat mata	k5	rizki	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes
14	keandalan	ke1	rizki	Kemudahan dalam pendaftaran pada tempat fitnes
15	daya tangkap	d1	rizki	Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
16	jaminan	j1	rizki	Ketrampilan dan pengetahuan karyawan dalam melayani member
17	jaminan	j2	rizki	Keramahan karyawan tempat fitnes
18	jaminan	j3	rizki	Alat fitnes yang lengkap
19	jaminan	j4	Amelia	Instruktur yang memadai

Gambar 4.34 Hasil Uji Coba Mengubah Pertanyaan

Uji coba selanjutnya adalah menghapus data pertanyaan yang sudah tersimpan di database dan tampil pada aplikasi. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.35.

3	keandalan	ke4	dhiya	Tarif yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan tempat fitnes
4	daya tangkap	d2	dhiya	Kesigapan karyawan dalam melayani member
5	daya tangkap	d3	dhiya	Penanganan keluhan pada member tempat fitnes
6	empati	e1	dhiya	Kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas fitnes
7	empati	e2	dhiya	Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan member
8	empati	e3	dhiya	Kepekaan karyawan dalam memberikan kebutuhan member tempat fitnes
9	kasat mata	k1	rizki	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes
10	kasat mata	k2	rizki	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes
11	kasat mata	k3	rizki	Fasilitas fitnes yang disediakan
12	kasat mata	k4	rizki	Penampilan karyawan tempat fitnes
13	kasat mata	k5	rizki	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes
14	keandalan	ke1	rizki	Kemudahan dalam pendaftaran pada tempat fitnes
15	daya tangkap	d1	rizki	Kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan
16	jaminan	j1	rizki	Ketrampilan dan pengetahuan karyawan dalam melayani member
17	jaminan	j2	rizki	Keramahan karyawan tempat fitnes
18	jaminan	j3	rizki	Alat fitnes yang lengkap

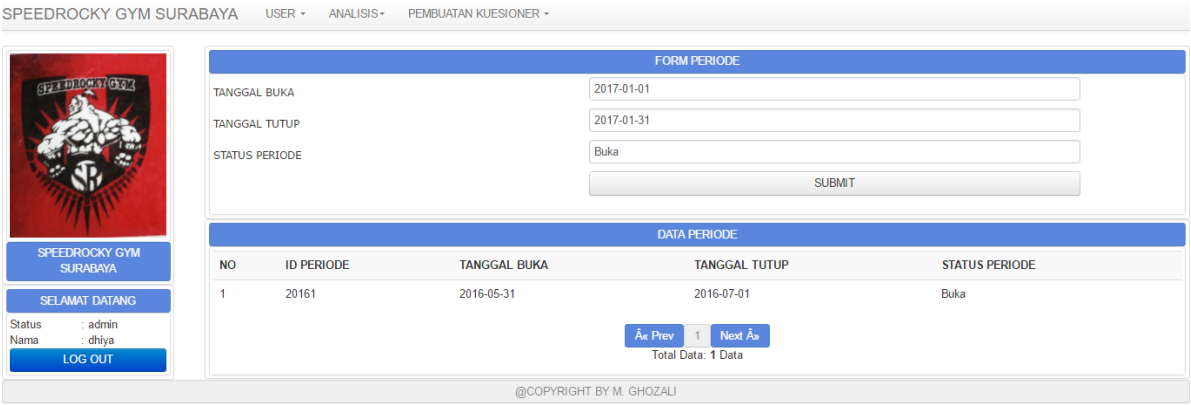
« Prev 1 Next »
Total Data: 18 Data

Gambar 4.35 Hasil Uji Coba Menghapus Pertanyaan

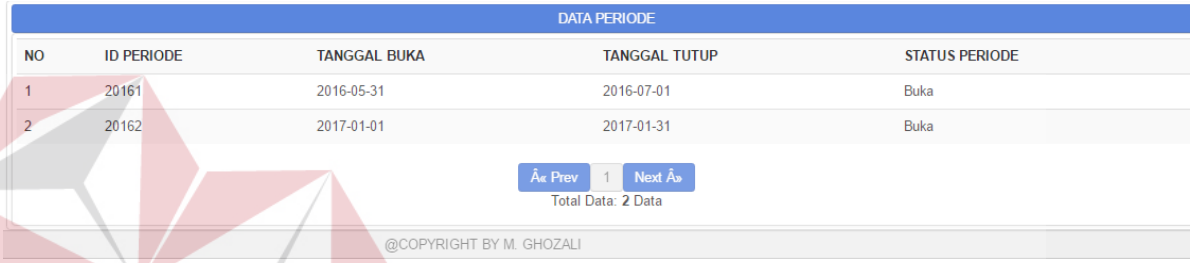
Uji coba berikutnya adalah Admin menambahkan data periode pada halaman periode. Periode disini dilakukan hanya dua kali dalam setahun. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.6, yaitu tabel *test case* halaman periode.

Tabel 4.6 *Test Case* Halaman Periode

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang menambahkan periode	Memasukkan tanggal buka, tanggal tutup, dan status periode	Data pertanyaan akan tersimpan pada database dan muncul pada aplikasi	Sukses (Gambar 4.36, Gambar 4.37)



Gambar 4.36 Uji Coba Menambahkan Periode

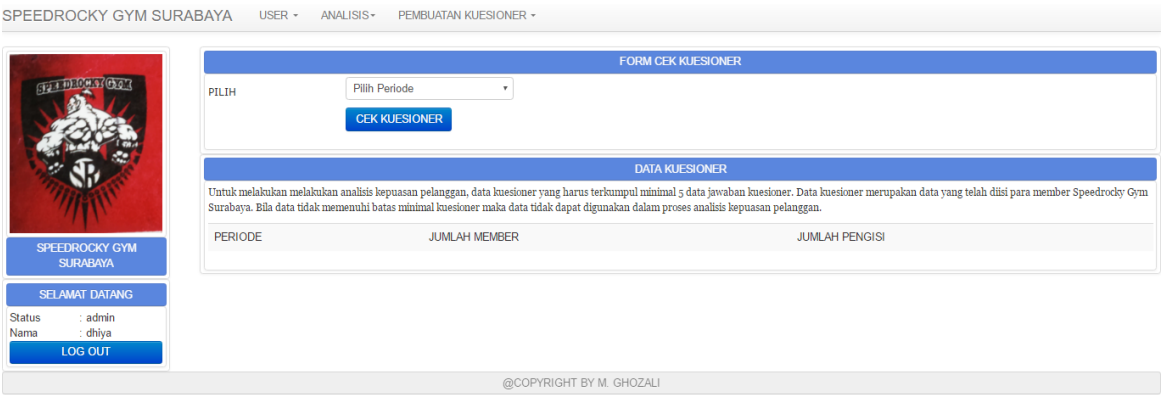


Gambar 4.37 Hasil Uji Coba Menambahkan Periode

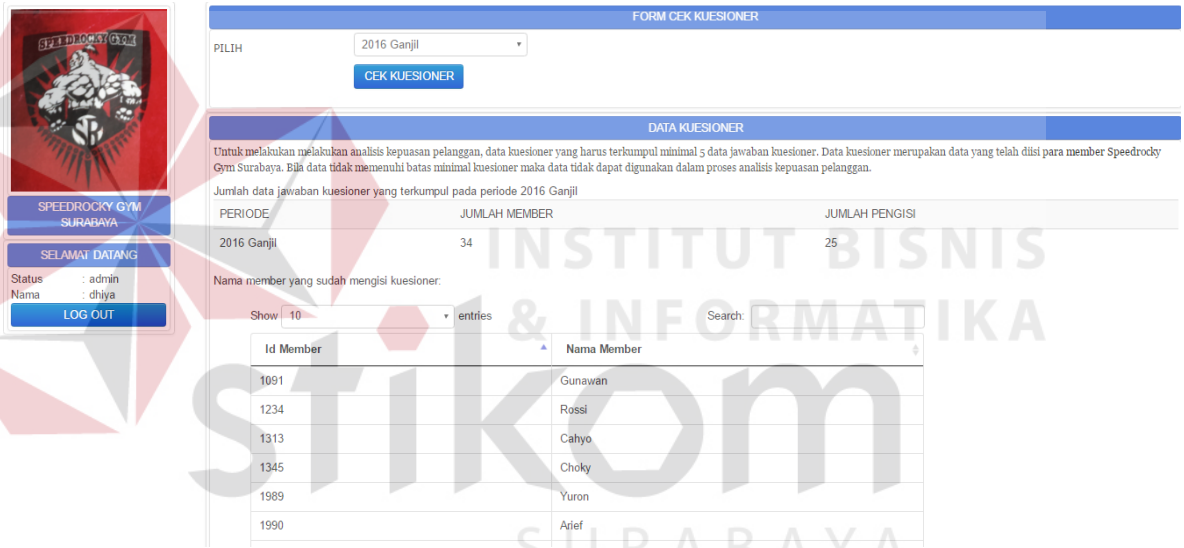
Uji coba berikutnya adalah Admin melakukan pengecekan kuesioner. Pengecekan kuesioner disini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Di dalam halaman ini Admin dapat melihat kuesioner yang terkumpul dan juga jumlah member yang mengisi. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.7, yaitu tabel *test case* halaman cek kuesioner.

Tabel 4.7 *Test Case* Halaman Cek Kuesioner

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan cek kuesioner	Memasukkan periode yang diinginkan	Jumlah member yang mengisi kuesioner serta jumlah kuesioner yang terkumpul	Sukses (Gambar 4.38, Gambar 4.39)



Gambar 4.38 Uji Coba Cek Kuesioner



Gambar 4.39 Hasil Uji Coba Cek Kuesioner

Uji coba berikutnya adalah Admin melakukan pengujian kuesioner. Pengujian kuesioner disini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Di dalam halaman ini Admin akan melakukan pengujian kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini bertujuan untuk melihat valid dan reliabel-nya kuesioner. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.8, yaitu tabel *test case* halaman pengujian.

Tabel 4.8 *Test Case* Halaman Pengujian

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan pengujian pada kuesioner	Memasukkan periode yang diinginkan	Hasil uji validitas dan reliabilitas	Sukses (Gambar 4.40, Gambar 4.41)

Gambar 4.40 Uji Coba Pengujian Kuesioner

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Periode 2016 Ganjil

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Harapan	Kepuasan
Hasil Validitas	0,475	0,496
Hasil Reliabilitas	0,661	

Keterangan Valid

Data Dikatakan Valid Jika Nilai Validitas Lebih Besar Dari Nilai Tabel-r (0.380863)

Interfal Koefisien	Tingkat Hubungan
Tidak Reliabel	0.00 - 0.19
Reliabilitas Rendah	0.20 - 0.39
Reliabilitas Sedang	0.40 - 0.59
Reliabilitas Tinggi	0.60 - 0.79
Reliabilitas Sangat Tinggi	0.80 - 1.00

KESIMPULAN							
HARAPAN				KEPUASAN			
Validitas	Kesimpulan	Reliabilitas	Kesimpulan	Validitas	Kesimpulan	Reliabilitas	Kesimpulan
0,475	Valid	0,661	Reliabilitas Tinggi	0,496	Valid	0,661	Reliabilitas Tinggi

@COPYRIGHT BY M. GHOZALI

Gambar 4.41 Hasil Uji Coba Pengujian Kuesioner

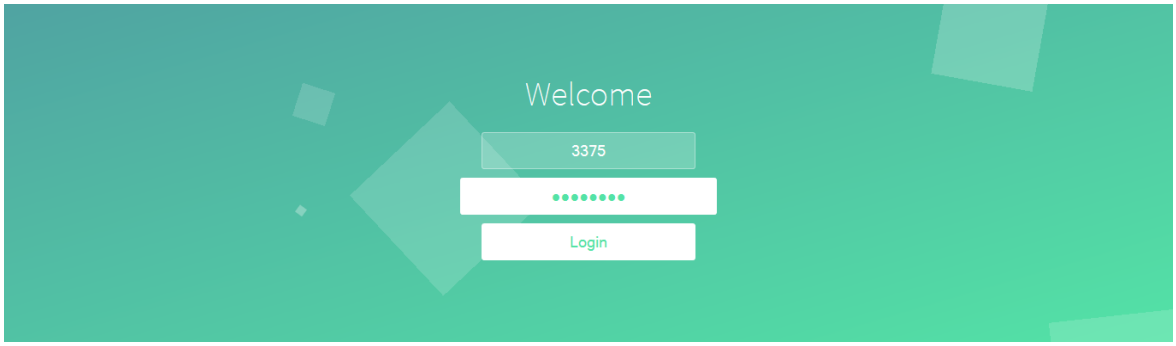
B. Uji Coba Fungsional dan Non Fungsional Member

Uji coba fungsional dan non fungsional member di mulai dari *login* sebagai member pada aplikasi. Member harus mengisi id member dan *password* pada form *login*. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.9, yaitu tabel *test case* halaman *login* member.

Tabel 4.9 Test Case Form *Login* Member

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap member yang melakukan *login*	Memasukkan id member dan *password*	Halaman *login* akan tertutup dan akan membuka ke halaman sesuai dengan hak akses member	Sukses (Gambar 4.42, Gambar 4.43)

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



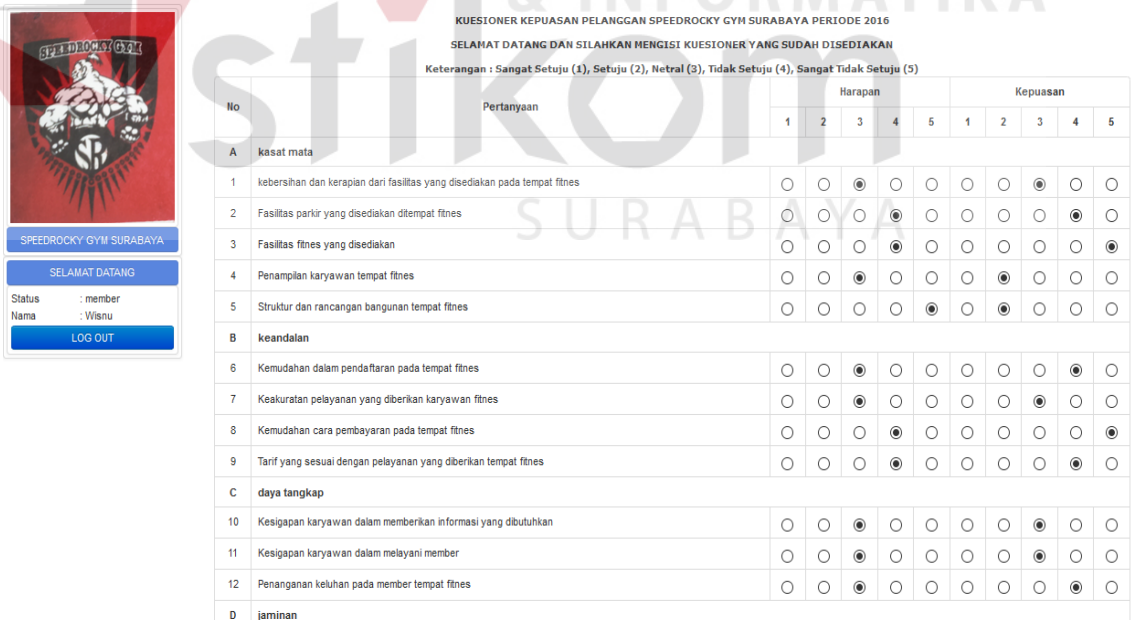
Gambar 4.42 Uji Coba *Login* Member

Gambar 4.43 Hasil Uji Coba *Login* Member

Uji coba berikut adalah member mengisi kuesioner. Dalam halaman ini ada member harus mengisi semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Member yang sudah mengisi tidak dapat mengisi kembali sampai dengan periode selanjutnya kuesioner dibuka. Member juga tidak dapat mengisi kuesioner apabila periode penyebaran kuesioner sudah ditutup. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.10, yaitu tabel *test case* halaman pengisian kuesioner.

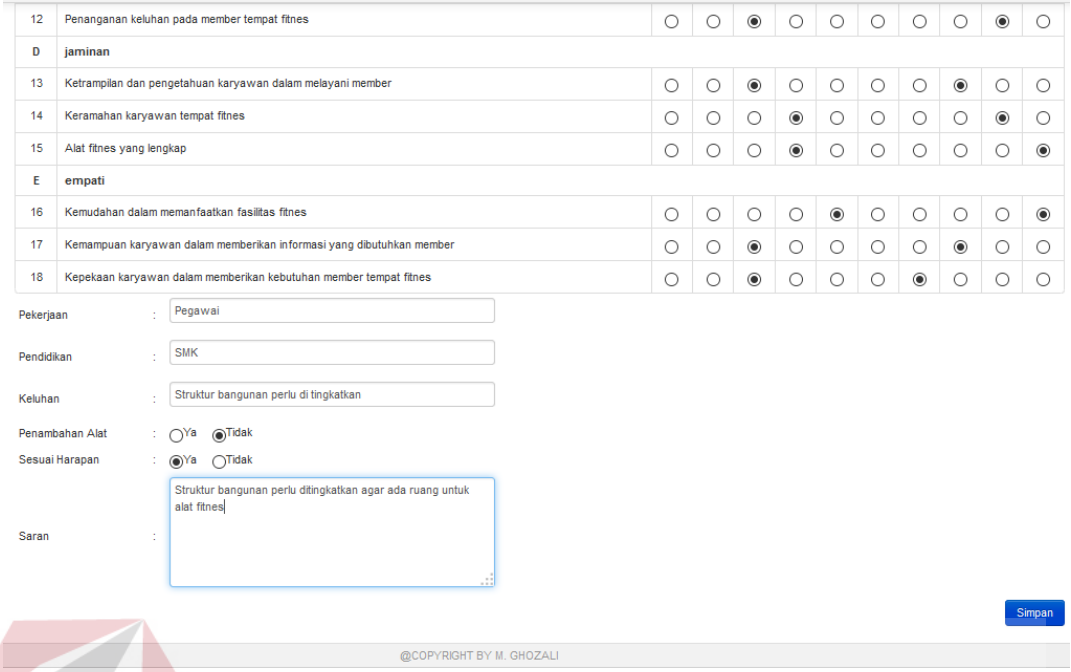
Tabel 4.10 *Test Case* Halaman Pengisian Kuesioner

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap member yang mengisi kuesioner	Member menjawab semua pertanyaan kuesioner	Data jawaban kuesioner akan tersimpan pada database	Sukses (Gambar 4.44, Gambar 4.45, Gambar 4.46)
02	Mengetahui respon aplikasi terharap member yang sudah mengisi kuesioner	Data member	Tidak dapat menyimpan jawaban kuesioner dan keluar *warning*	Sukses (Gambar 4.47)
03	Mengetahui respon aplikasi apabila periode pengisian kuesioner sudah ditutup	Data member	Tidak dapat menyimpan jawaban kuesioner dan keluar *warning*	Sukses (Gambar 4.48)



Gambar 4.44 Uji Coba Mengisi Kuesioner

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

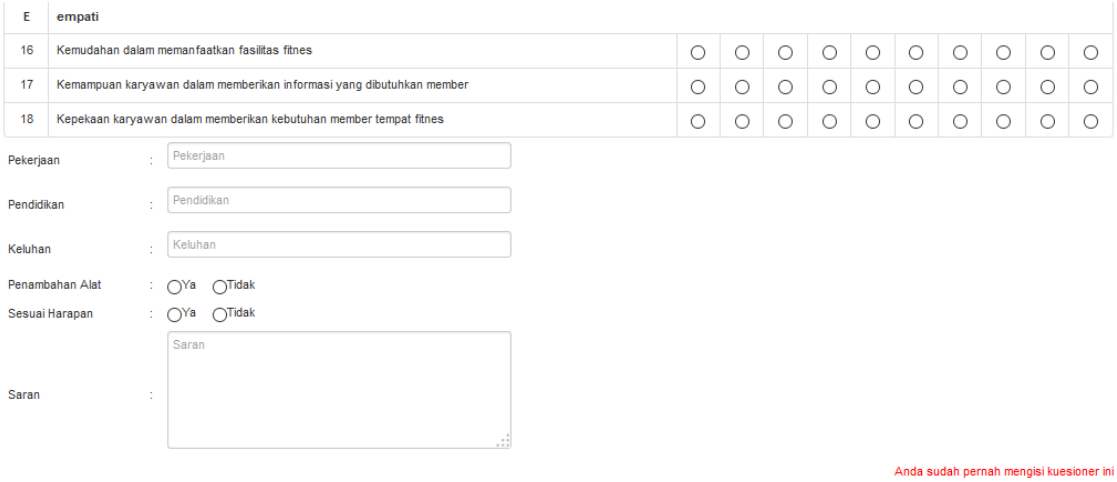


Gambar 4.45 Uji Coba Menyimpan Jawaban Kuesioner

Gambar 4.46 Hasil Uji Coba Mengisi Kuesioner

Uji coba selanjutnya adalah mengetahui kinerja aplikasi apabila member sudah pernah mengisi kuesioner. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.47.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA



Gambar 4.47 Uji Coba Member yang Sudah Pernah Mengisi

Uji coba selanjutnya adalah mengetahui kinerja aplikasi apabila periode pengisian kuesioner sudah ditutup. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.48.

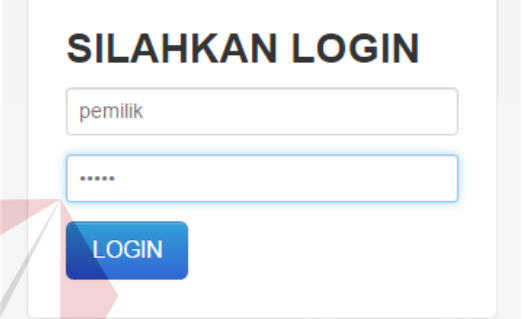
Gambar 4.48 Uji Coba Pengisian Kuesioner Sudah Ditutup

C. Uji Coba Fungsional dan Non Fungsional Pemilik

Uji coba fungsional dan non fungsional pemilik di mulai dari *login* sebagai pemilik pada aplikasi. Pemilik harus mengisi id pengguna dan *password* pada form *login*. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.11, yaitu tabel *test case* halaman *login* pemilik.

Tabel 4.11 Test Case Form *Login* Pemilik

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pengguna yang melakukan *login*	Memasukkan id pengguna dan *password*	Halaman *login* akan tertutup dan akan membuka ke halaman sesuai dengan hak akses setiap pengguna	Sukses (Gambar 4.49, Gambar 4.50)



Gambar 4.49 Uji Coba *Login* Sebagai Pemilik

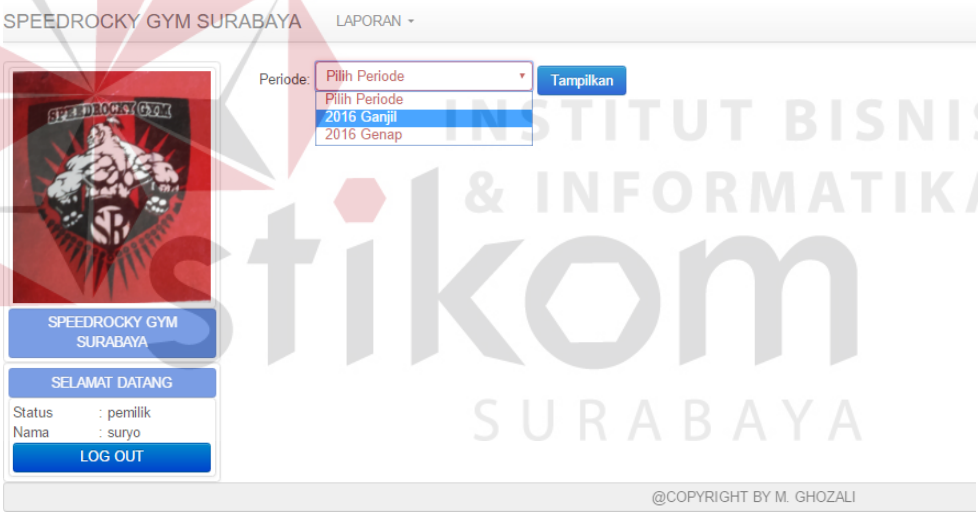
Gambar 4.50 Hasil Uji Coba *Login* Sebagai Pemilik

Uji coba berikutnya adalah Pemilik melihat laporan analisis karakteristik. Laporan karakteristik disini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Di dalam

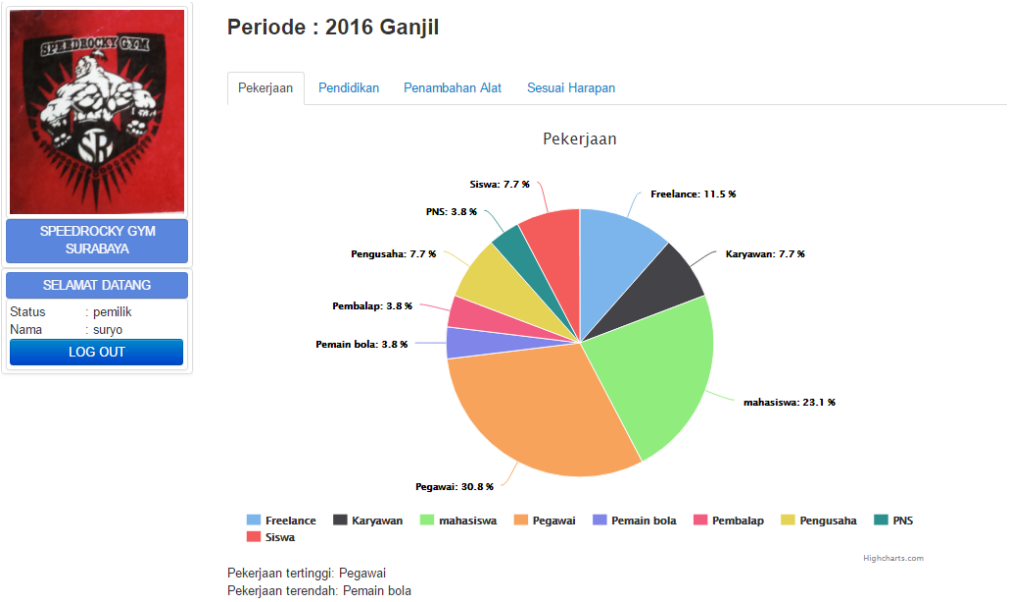
halaman ini Pemilik dapat melihat karakteristik setiap member yang ada pada Speedrocky Gym Surabaya. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.12, yaitu tabel *test case* halaman analisis karakteristik.

Tabel 4.12 *Test Case* Halaman Analisis Karakteristik

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pemilik yang melihat hasil analisis karakteristik	Memasukkan periode yang diinginkan	Hasil analisis karakteristik	Sukses (Gambar 4.51, Gambar 4.52)



Gambar 4.51 Uji Coba Analisis Karakteristik

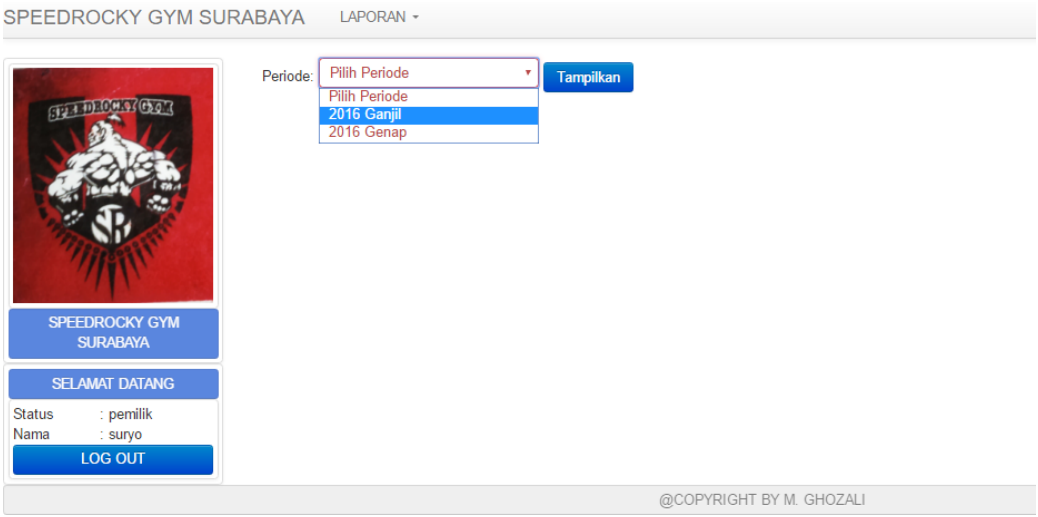


Gambar 4.52 Hasil Uji Coba Analisis Karaktristik

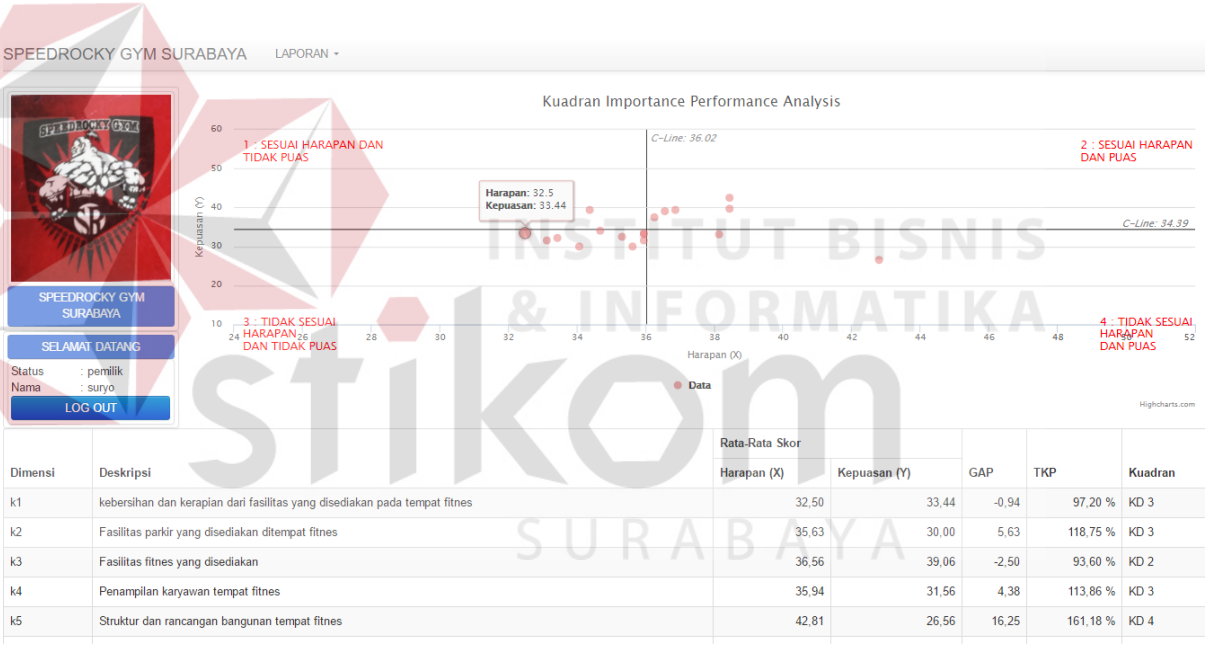
Uji coba berikutnya adalah Pemilik melihat laporan analisis kepuasan pelanggan. Laporan kepuasan pelanggan disini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Di dalam halaman ini Pemilik dapat melihat tingkat kepuasan setiap member yang ada pada Speedrocky Gym Surabaya. Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.13, yaitu tabel *test case* halaman analisis kepuasan pelanggan.

Tabel 4.13 *Test Case* Halaman Analisis Kepuasan Pelanggan

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pemilik yang melihat hasil analisis kepuasan pelanggan	Memasukkan periode yang diinginkan	Hasil analisis kepuasan pelanggan	Sukses (Gambar 4.53, Gambar 4.54)



Gambar 4.53 Uji Coba Analisis Kepuasan Pelanggan



Dimensi	Deskripsi	Rata-Rata Skor				Kuadran
		Harapan (X)	Kepuasan (Y)	GAP	TKP	
k1	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes	32,50	33,44	-0,94	97,20 %	KD 3
k2	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes	35,63	30,00	5,63	118,75 %	KD 3
k3	Fasilitas fitnes yang disediakan	36,56	39,06	-2,50	93,60 %	KD 2
k4	Penampilan karyawan tempat fitnes	35,94	31,56	4,38	113,86 %	KD 3
k5	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes	42,81	26,56	16,25	161,18 %	KD 4

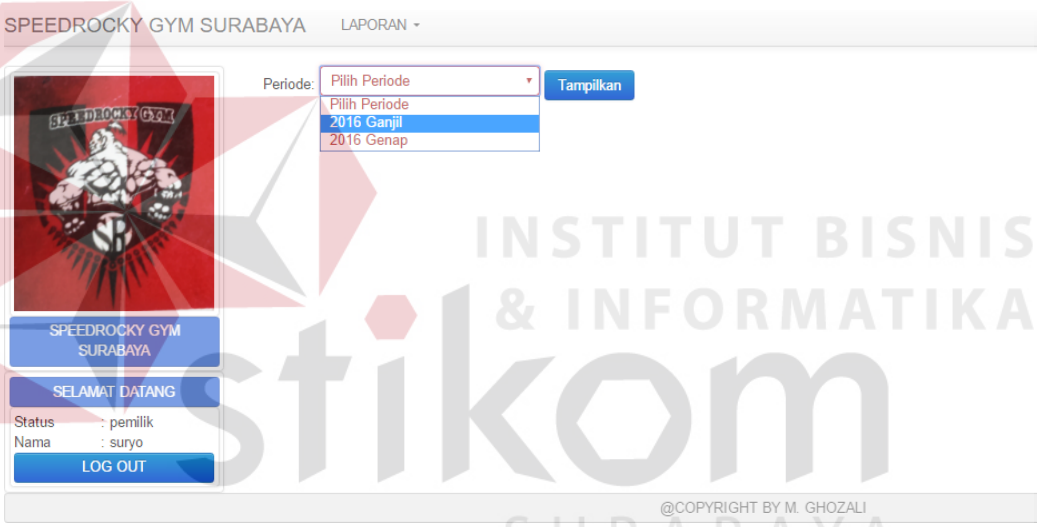
Gambar 4.54 Hasil Uji Coba Analisis Kepuasan Pelanggan

Uji coba berikutnya adalah Pemilik melihat laporan analisis gap. Laporan analisis gap disini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih. Di dalam halaman ini Pemilik dapat melihat tingkat kesenjangan (gap) antara harapan member dengan tingkat kepuasan member yang ada pada Speedrocky Gym Surabaya.

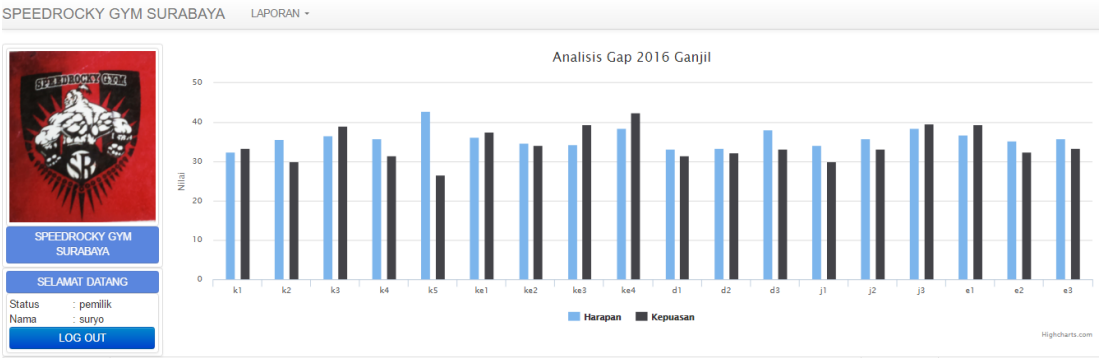
Rangkaian uji coba terangkum dalam tabel 4.14, yaitu tabel *test case* halaman analisis gap.

Tabel 4.14 *Test Case* Halaman Analisis Gap

Test Case ID	Tujuan	Input	Output yang diharapkan	Status
01	Mengetahui respon aplikasi terharap pemilik yang melihat hasil analisis gap	Memasukkan periode yang diinginkan	Hasil analisis gap	Sukses (Gambar 4.55, Gambar 4.56)



Gambar 4.55 Uji Coba Analisis Gap



Dimensi	Deskripsi	GAP	Kesimpulan
k1	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes	-0,94	Sudah sesuai
k2	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes	5,63	Perlu perbaikan
k3	Fasilitas fitnes yang disediakan	-2,50	Sudah sesuai
k4	Penampilan karyawan tempat fitnes	4,38	Perlu perbaikan
k5	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes	16,25	Perlu perbaikan
ke1	Kemudahan dalam pendaftaran pada tempat fitnes	-1,25	Sudah sesuai

Gambar 4.56 Hasil Uji Coba Analisis Gap

4.2.3 Uji Coba Perhitungan Analisis

Uji coba terhadap perhitungan analisis merupakan perbandingan hasil perhitungan aplikasi dibandingkan dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel*. Hal ini bertujuan agar hasil perhitungan yang dilakukan menggunakan aplikasi memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat menggantikan proses manual yang terbukti cukup menyita waktu. Ada dua perhitungan yang akan dibandingkan pada uji coba ini yaitu, perhitungan validitas dan reliabilitas, dan perhitungan *importance performance analysis*.

A. Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini akan dijelaskan hasil perhitungan validitas dan reliabilitas secara aplikasi dan manual. Berikut ini adalah rinciannya.

Resp	Dimensi		total (y)	(y^2)	X^2		X*Y	
	harapan	kepuasan			harapan	kepuasan	harapan	kepuasan
1	3.277778	3.611111	6.888889	47.45679	10.74383	13.04012	22.58025	24.87654
2	3.888889	3.166667	7.055556	49.78086	15.12346	10.02778	27.43827	22.34259
3	3.111111	3.444444	6.555556	42.97531	9.679012	11.8642	20.39506	22.58025
4	3.833333	3.388889	7.222222	52.1605	14.69444	11.48457	27.68519	24.47531
5	3.277778	3.333333	6.611111	43.70679	10.74383	11.11111	21.66975	22.03704
6	3.166667	3.388889	6.555556	42.97531	10.02778	11.48457	20.75926	22.21605
7	3.555556	3.777772	7.333328	53.77769	12.64198	14.27156	26.07405	27.70364
8	3.888889	3.166667	7.055556	49.78086	15.12346	10.02778	27.43827	22.34259
9	3.833333	3.222222	7.055555	49.78086	14.69444	10.38271	27.0463	22.73457
10	3.111111	3.611111	6.722222	45.18827	9.679012	13.04012	20.91358	24.27469
11	3.222222	3.722222	6.944444	48.2253	10.38271	13.85494	22.37654	25.84876
12	3.444444	3.611111	7.055555	49.78086	11.86419	13.04012	24.30246	25.47839
13	3	4	7	49	9	16	21	28
14	2.833333	4	6.833333	46.69444	8.027776	16	19.36111	27.33333
15	3.777778	2.666667	6.444445	41.53087	14.27161	7.111111	24.34568	17.18519
16	3.555556	3.833333	7.388889	54.59568	12.64198	14.69444	26.27161	28.32407
17	3.999994	3.277778	7.277772	52.96597	15.99995	10.74383	29.11104	23.85492
18	3.333333	2.833333	6.166666	38.02777	11.11111	8.027776	20.55555	17.47222
19	4.388889	2.888889	7.277778	52.96605	19.26235	8.34568	31.94136	21.02469
20	3.555556	3.944444	7.5	56.25	12.64198	15.55864	26.66667	29.58333
21	4.277778	3.666667	7.944445	63.11421	18.29938	13.44445	33.98457	29.12963
22	3.666667	3.777778	7.444444	55.41975	13.44444	14.2716	27.2963	28.12346
23	3.666667	3.833333	7.5	56.25	13.44444	14.69444	27.5	28.75
24	4	3	7	49	16	9	28	21
25	3.88888	3.5	7.38888	54.59555	15.12339	12.25	28.73447	25.86108
26	2.888889	3.777778	6.666667	44.44444	8.345679	14.2716	19.25926	25.18519
Total	92.44443	90.44444	182.8889	1290.444	333.0122	318.0432	652.7066	637.7375

uji validitas		
	Harapan	Kepuasan
Atas	53.40123	56.70062
Bawah	112.6993	114.2996
rag	0.473838	0.49607
Sig	0.05	
r(tabel)	0.373886	
Kesimpulan	**valid**	**valid**

Uji Reliabilitas		
	Harapan	Kepuasan
(jumlah x)^2	8898.778	7990.373
dibagi N =A	342.2607	307.3221
(jumlah x^2)-A	4.436847	4.563746
varian	0.170648	0.175529
Total varian A	0.346177	
Total Varian B	0.162873	
K	5	
K-1	4	
Cronbach Alpha	0.661888	

Gambar 4.57 Perhitungan Manual Uji Validitas dan Reliabilitas

KESIMPULAN							
HARAPAN				KEPUASAN			
Validitas	Kesimpulan	Reliabilitas	Kesimpulan	Validitas	Kesimpulan	Reliabilitas	Kesimpulan
0,474	Valid	0,662	Reliabilitas Tinggi	0,496	Valid	0,662	Reliabilitas Tinggi

Gambar 4.58 Pehitungan Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari perbandingan antara perhitungan manual pada gambar 4.57 dengan perhitungan menggunakan aplikasi pada gambar 4.58, didapatkan kesimpulan bahwa perhitungan sudah sesuai dengan menggunakan aplikasi, perhitungan lebih cepat dan efisien, serta dengan tampilan yang lebih mudah dibaca.

B. *Importance Performance Analysis*

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai perhitungan manual *importance performance analysis* dengan perhitungan menggunakan aplikasi. Berikut adalah rinciannya.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Dimensi	Rata-Rata Skor		Gap	TKP
	Kepuasan	Harapan		
K1	32.5	33.44	-0.94	97.19%
K2	35.63	30	5.63	118.77%
K3	36.56	39.06	-2.5	93.60%
K4	35.94	31.56	4.38	113.88%
K5	42.81	26.56	16.25	161.18%

Gambar 4.59 Perhitungan Manual *Importance Performance Analysis*

Dimensi	Deskripsi	Rata-Rata Skor		GAP	TKP	Kuadran
		Kepuasan (X)	Harapan (Y)			
k1	kebersihan dan kerapian dari fasilitas yang disediakan pada tempat fitnes	32,50	33,44	-0,94	97,20 %	KD 3
k2	Fasilitas parkir yang disediakan ditempat fitnes	35,63	30,00	5,63	118,75 %	KD 3
k3	Fasilitas fitnes yang disediakan	36,56	39,06	-2,50	93,60 %	KD 2
k4	Penampilan karyawan tempat fitnes	35,94	31,56	4,38	113,86 %	KD 3
k5	Struktur dan rancangan bangunan tempat fitnes	42,81	26,56	16,25	161,18 %	KD 4

Gambar 4.60 Perhitungan Aplikasi *Importance Performance Analysis*

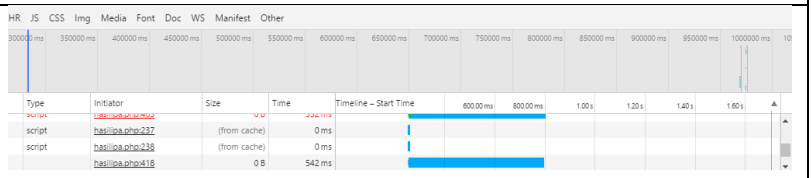
Dari perbandingan antara perhitungan manual pada gambar 4.59 dengan perhitungan menggunakan aplikasi pada gambar 4.60, didapatkan kesimpulan bahwa perhitungan sudah sesuai dengan menggunakan aplikasi, perhitungan lebih cepat dan efisien. Dengan ditambahkan grafik, memudahkan dalam membaca hasil analisis *Importance Performance Analysis*.

4.3 Evaluasi

Setelah tahap implementasi dan uji coba fungsional dan non fungsional dilakukan, maka tahap selanjutnya adalah melakukan evaluasi terhadap sistem yang telah dibangun. Secara keseluruhan, evaluasi sistem ini bertujuan untuk mengetahui dan memastikan bahwa aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan atau belum.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Tabel 4.15 Waktu Pengerjaan Dengan Aplikasi

Kegiatan	Waktu Kerja
Penyebaran Kuesioner	10 menit/kuesioner
Pengolahan Data	Data jawaban kuesioner akan langsung tersimpan dalam database
Analisis	

4.3.1 Evaluasi Terhadap Fungsional Admin

Evaluasi terhadap fungsional Admin ada dua yaitu, evaluasi terhadap fungsi mencatat kuesioner dan evaluasi terhadap fungsi menganalisis kepuasan pelanggan.

A. Mencatat Kuesioner

Pada uji coba fungsi mencatat kuesioner, telah diketahui bahwa aplikasi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan pada analisis kebutuhan, yang mana pertama aplikasi dapat melakukan proses menambah, mengubah dan menghapus dimensi dan menyimpannya ke dalam database. Kedua aplikasi dapat melakukan proses menambah, mengubah dan menghapus pertanyaan dan menyimpannya ke dalam database. Aplikasi juga dapat menampilkan seluruh data yang tersimpan, sehingga dapat dilakukan pemantauan terhadap data.

B. Menganalisis Kepuasan Pelanggan

Pada uji coba fungsi menganalisis kepuasan pelanggan, telah diketahui bahwa aplikasi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan pada analisis kebutuhan, yang mana aplikasi dapat melakukan proses cek kuesioner, uji

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

validitas dan reliabilitas. seluruh proses dapat berjalan sesuai dengan periode yang dipilih dan ditampilkan dalam bentuk tulisan,dan tabel perhitungan.

4.3.2 Evaluasi Terhadap Fungsional Member

Evaluasi terhadap fungsional member memiliki fungsi mengisi kuesioner.

Mengisi Kuesioner

Pada uji coba fungsi mengisi kuesioner, diketahui bahwa aplikasi dapat berjalan sesuai dengan analisis kebutuhan, yang mana aplikasi dapat membantu member dalam proses mengisi kuesioner dengan lebih cepat dan aman. Fungsi mengisi kuesioner dapat melakukan proses penilaian layanan, dan pengisian profil oleh pelanggan. Jawaban yang tersimpan dapat langsung tertata rapi ke dalam database tanpa perlu dilakukan proses rekap data seperti pada proses sebelum menggunakan aplikasi.

4.3.3 Evaluasi Terhadap Fungsional Pemilik

Evaluasi terhadap fungsional pemilik memiliki fungsi meminta laporan analisis kepuasan pelanggan, yang mana terdiri atas dua laporan: laporan analisis karakteristik, dan laporan analisis kepuasan pelanggan.

Meminta Laporan Analisis Kepuasan Pelanggan

Pada uji coba fungsi meminta laporan analisis kepuasan pelanggan, diketahui bahwa aplikasi dapat berjalan sesuai dengan analisis kebutuhan, yang mana aplikasi dapat membantu pemilik dalam proses menerima laporan hasil analisis kepuasan pelanggan. Aplikasi dapat menampilkan laporan sesuai dengan periode yang telah dipilih dan melakukan perbandingan antar periode. Hasil laporan berupa grafik dan tabel detail hasil perhitungan yang dapat disimpulkan mulai dari nilai keseluruhan hingga nilai per item.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA