

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM

Pada bab ini dijelaskan tentang implementasi dan evaluasi sistem terhadap aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Parahita Diagnostic Center Surabaya. Implementasi dan evaluasi sistem dilakukan berdasarkan fungsional dan non-fungsional yang ada pada layanan Parahita Diagnostic Center Surabaya.

4.1 Implementasi

Implementasi aplikasi dilakukan dengan tujuan agar aplikasi yang telah dibangun dapat mengatasi permasalahan yang telah diangkat pada penelitian ini. Pada tahapan implementasi ini, pengguna harus mempersiapkan kebutuhan-kebutuhan aplikasi yang akan diterapkan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi perangkat keras dan perangkat lunak. Pada tahapan implementasi ini, akan dijelaskan bagaimana penggunaan aplikasi pada masing-masing *stakeholder* atau pengguna mengenai uji coba fungsional dan non-fungsional.

4.1.1 Kebutuhan Sistem

Proses membangun aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan membutuhkan beberapa perangkat keras dan lunak yang akan mendukung dalam implementasi aplikasi ini. Berikut ini adalah spesifikasi kebutuhan perangkat keras dan kebutuhan perangkat lunak yang dibutuhkan saat proses implementasi.

A. Kebutuhan Perangkat Keras

Perangkat keras merupakan komponen fisik atau peralatan yang berbentuk fisik yang membentuk komputer, serta peralatan lain yang mendukung perangkat

lunak dalam menjalankan tugas-tugasnya. Proses pengimplementasian aplikasi yang telah dibangun dibutuhkan sebuah perangkat keras yang sesuai dengan aplikasi yang diusulkan. Adapun spesifikasi dari perangkat keras tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Processor* Pentium IV atau lebih
2. *Memory* 1GB atau lebih
3. VGA 32 MB bit dengan resolusi 1024 x 786 atau lebih
4. Monitor atau LCD 14” atau lebih
5. *Mouse dan keyboard*

B. Kebutuhan Perangkat Lunak

Perangkat lunak merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan program komputer. Dalam pembuatan aplikasi ini diperlukan spesifikasi perangkat lunak sebagai berikut:

| | |
|-------------------|-----------------------|
| Sistem Operasi | : Microsoft Windows 7 |
| Browser | : Google Chrome |
| Aplikasi Tambahan | : Xampp versi 3.2.1 |

4.1.2 Penjelasan Penggunaan Aplikasi

Aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan merupakan aplikasi yang dibangun pada penelitian ini. Tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk menjelaskan cara kerja aplikasi ketika diimplementasi. Penggunaan aplikasi ini akan dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh masing-masing pengguna. Adapun penjelasan fungsi dari masing-masing pengguna adalah sebagai berikut:

A. Pengguna sebagai *Supervisor*

Pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan *supervisor* pelayanan dapat melakukan beberapa proses. Proses tersebut terdiri atas *login* pengguna, penyusunan kuesioner, analisis data kuesioer, analisis kesenjangan pelayanan, dan membuat laporan hasil analisis. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 4.1.

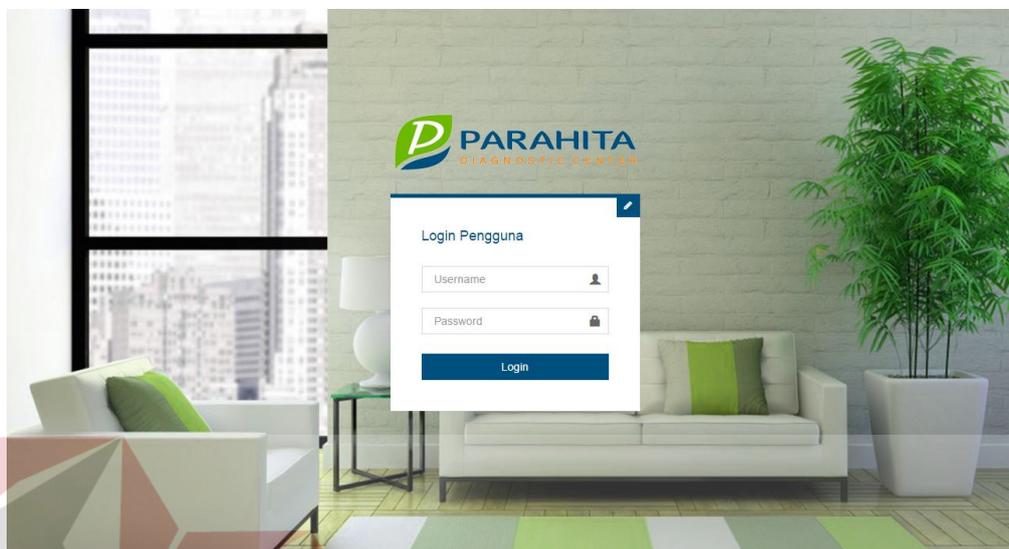


Gambar 4.1 Halaman Menu *Supervisor*

A.1 Login Pengguna

Login pengguna berfungsi untuk mengecek akun staf yang akan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Sebelum masuk ke dalam aplikasi, pengguna diwajibkan melakukan login terlebih dahulu agar dapat mengakses fungsi-fungsi yang tersedia. Hal ini dilakukan dengan tujuan keamanan terhadap data. Jika staf tidak memiliki hak akses atau salah memasukkan *username* dan *password*, maka aplikasi tidak akan memberikan akses untuk menggunakan

aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Tampilan halaman login pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.2.



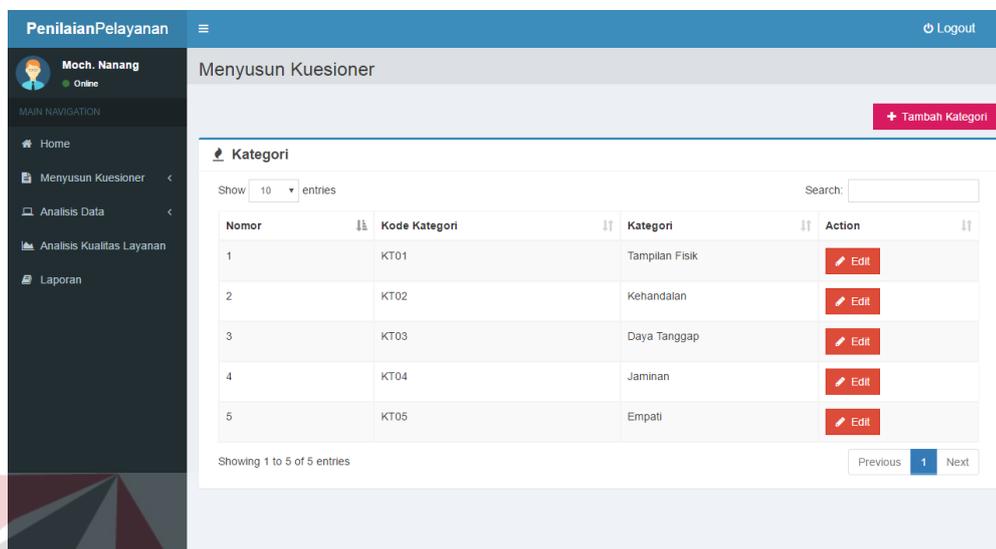
Gambar 4.2 Halaman *Login Pengguna*

A.2 Menyusun Kuesioner

Halaman menyusun kuesioner merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* pelayanan dalam melakukan penyusunan kuesioner. Pada menu menyusun kuesioner memiliki dua sub-menu yang terdiri atas sub-menu kategori pertanyaan dan sub-menu item pertanyaan.

A.2.1 Sub-menu Kategori Pertanyaan

Sub-menu kategori pertanyaan merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam membuat kategori pertanyaan. Pada halaman ini pengguna dapat melakukan beberapa hal yaitu melihat kategori pertanyaan yang telah ada, menambah kategori pertanyaan baru, dan mengubah kategori pertanyaan yang telah ada. Tampilan halaman sub-menu kategori pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Halaman Membuat Kategori Pertanyaan

A.2.2 Sub-menu Item Pertanyaan

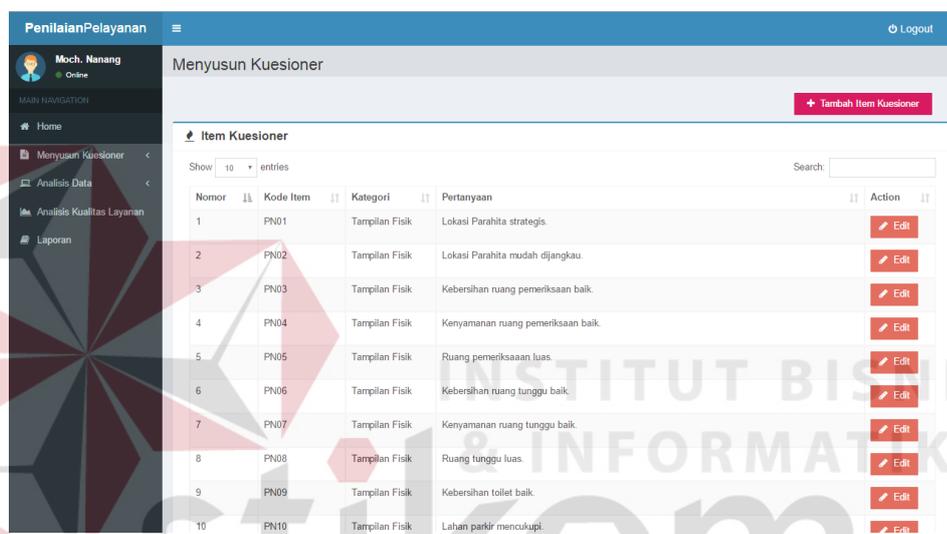
Sub-menu item pertanyaan merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam membuat item pertanyaan. Pada halaman ini pengguna dapat melakukan beberapa hal yaitu melihat item pertanyaan yang telah ada, menambah item pertanyaan baru, dan mengubah item pertanyaan yang telah ada. Tampilan halaman sub-menu item pertanyaan dapat dilihat pada Gambar 4.4.

A.3 Analisis Data

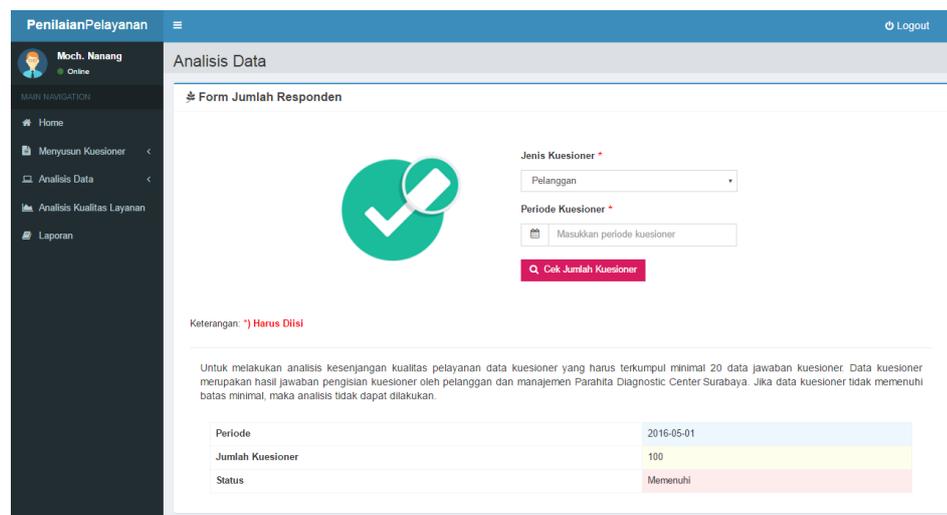
Halaman analisis data merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* pelayanan dalam melakukan analisis data kuesioner. Pada menu menyusun kuesioner memiliki tiga sub-menu yang terdiri atas sub-menu cek jumlah kuesioner, sub-menu uji validitas dan reliabilitas, dan sub-menu penilaian kualitas.

A.3.1 Sub-menu Cek Jumlah Kuesioner

Sub-menu cek jumlah kuesioner merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam mengecek jumlah jawaban kuesioner dari pelanggan dan manajemen. Pada halaman ini pengguna dapat melakukan pengecekan jumlah kuesioner terisi yang telah masuk dan tersimpan di dalam *database*. Tampilan halaman sub-menu cek jumlah kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.5.



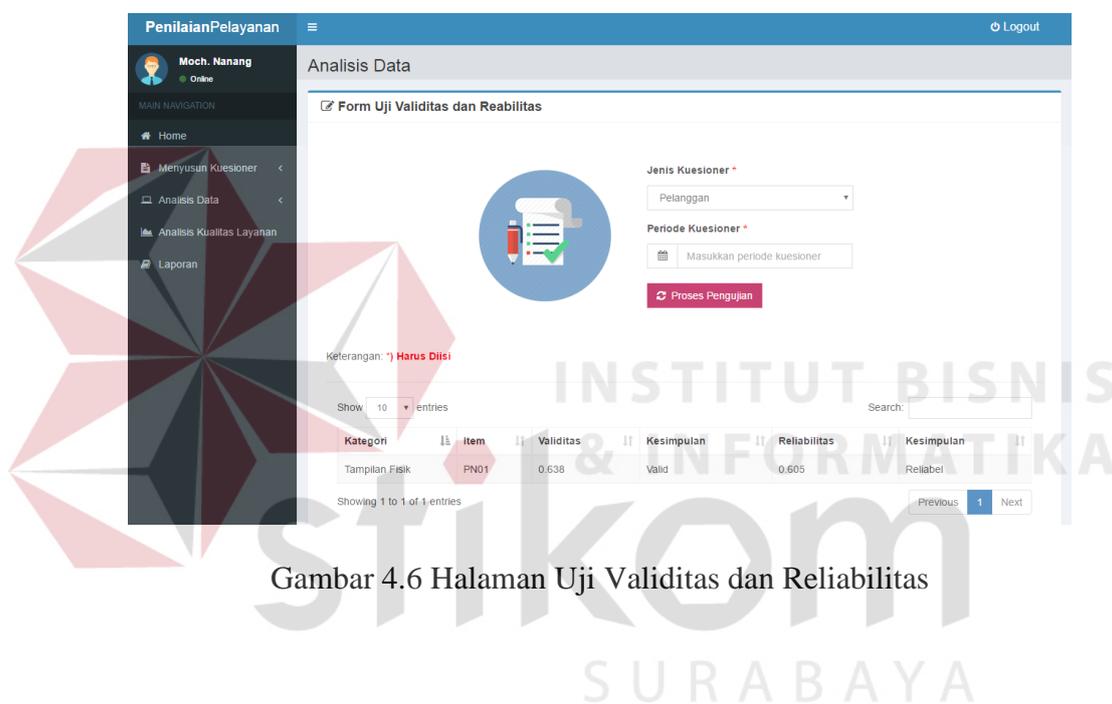
Gambar 4.4 Halaman Membuat Item Pertanyaan



Gambar 4.5 Halaman Cek Jumlah Kuesioner

A.3.2 Sub-menu Uji Validitas dan Reliabilitas

Sub-menu uji validitas dan reliabilitas merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam menghitung nilai validitas dan reliabilitas suatu kuesioner dari pelanggan dan manajemen telah masuk. Jika telah sesuai dengan ketentuan maka dapat dilakukan proses berikutnya. Tampilan halaman sub-menu uji validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Halaman Uji Validitas dan Reliabilitas

| KUALITAS PELAYANAN | | | | | |
|--------------------|------|-----------|------------|--------------|----------------------------|
| Kategori | Item | Validitas | Kesimpulan | Reliabilitas | Kesimpulan |
| Tampilan Fisik | PN01 | 0.638 | VALID | 0.645 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN02 | 0.662 | VALID | 0.737 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN03 | 0.654 | VALID | 0.651 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN04 | 0.727 | VALID | 0.605 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN05 | 0.675 | VALID | 0.589 | Reliabilitas Sedang |
| Tampilan Fisik | PN06 | 0.556 | VALID | 0.506 | Reliabilitas Sedang |
| Tampilan Fisik | PN07 | 0.647 | VALID | 0.489 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN08 | 0.508 | VALID | 0.713 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN09 | 0.538 | VALID | 0.845 | Reliabilitas Sangat Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN10 | 0.606 | VALID | 1.00 | Reliabilitas Sangat Tinggi |

Gambar 4. 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A.3.3 Sub- menu Penilaian Kualitas

Sub-menu penilaian kualitas pelayanan merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam menghitung nilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan dan manajemen. Jika telah sesuai dengan ketentuan maka dapat dilakukan proses berikutnya. Tampilan halaman sub-menu penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4.8.

| Dimensi | Deskripsi | Nilai Kesenjangan | Tindakan |
|---------|----------------|-------------------|-----------------------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | 35,79 | Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan |
| KT02 | Kehandalan | 35,90 | Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan |
| KT03 | Daya Tanggap | 36,82 | Pertahankan Pelayanan |
| KT04 | Jaminan | 37,57 | Pertahankan Pelayanan |
| KT05 | Empati | 37,60 | Pertahankan Pelayanan |

Gambar 4.8 Halaman Penilaian Kualitas Pelayanan

A.4 Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan

Analisis kesenjangan kualitas layanan merupakan halaman yang digunakan oleh *supervisor* dalam menghitung nilai kesenjangan kualitas pelayanan antara nilai kualitas pelayanan berdasarkan manajemen (harapan) dengan nilai kualitas pelayanan berdasarkan pelanggan (kenyataan). Tampilan halaman analisis kesenjangan kualitas layanan dapat dilihat pada Gambar 4.9.

| Dimensi | Deskripsi | Nilai Kesenjangan |
|---------|----------------|-------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | -3.34 |
| KT02 | Kehandalan | -2.92 |
| KT03 | Daya Tanggap | -3.04 |
| KT04 | Jaminan | -2.26 |
| KT05 | Empati | -1.25 |

Gambar 4.9 Halaman Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan

reportgap.php 1 / 2

PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER
Parahita Diagnostic Center Surabaya
Jalan Darmawangsa, Surabaya - Jawa Timur

Periode: May 2016 03-Aug-2016

1. Nilai Kesenjangan Per Dimensi

| DIMENSI | DESKRIPSI | NILAI GAP | KETERANGAN |
|---------|----------------|-----------|------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | -3.34 | Prioritas Tinggi |
| KT02 | Kehandalan | -2.92 | |
| KT03 | Daya Tanggap | -3.04 | |
| KT04 | Jaminan | -2.26 | |
| KT05 | Empati | -1.25 | |

2. Nilai Kesenjangan Per Item

| DIMENSI | ITEM | DESKRIPSI | NILAI GAP |
|---------|------|------------------------------------|-----------|
| KT01 | PN01 | Lokasi Parahita strategis. | -4.20 |
| KT01 | PN02 | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | -1.10 |
| KT01 | PN03 | Kebersihan ruang pemeriksaan baik. | -2.80 |
| KT01 | PN04 | Kenyamanan ruang pemeriksaan baik. | -3.50 |

Gambar 4.10 Laporan Analisis Kesenjangan

B. Pengguna sebagai Pelanggan

Pelanggan dapat melakukan dua proses dalam menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan ini. Proses tersebut yaitu mengisi biodata dan mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan.

B.1 Mengisi Biodata Pelanggan

Mengisi biodata pelanggan merupakan halaman yang digunakan oleh pelanggan dalam mengisi identitas pelanggan sebelum pelanggan melakukan pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Tampilan halaman mengisi biodata pelanggan dapat dilihat pada Gambar 4.11.

B.2 Mengisi Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan Oleh Pelanggan

Mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan oleh pelanggan merupakan halaman yang digunakan oleh pelanggan untuk melakukan pengisian kuesioner. Tampilan halaman mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4.12.

The screenshot displays a web interface for a service quality assessment questionnaire. The main content area is titled 'Form Biodata' and contains the following fields:

| | |
|--------------------|--------------------|
| Kode | PG101 |
| Nama * | Muhammad Bhaihaqqi |
| Jenis Kelamin * | Laki-Laki |
| Umur * | 25 |
| Pekerjaan * | Karyawan Swasta |
| Jumlah Kunjungan * | 2 |

Below the form is a red button with the text 'Mulai Pengisian Kuesioner'. At the bottom left, there is a note: 'Keterangan: *) Harus Diisi'. The footer of the page reads 'Copyright © 2016 Erika Pratikna.'

Gambar 4.11 Halaman Pengisian Biodata Pelanggan

The screenshot shows a web application interface for 'Penilaian Pelayanan' (Service Evaluation). The main content area is titled 'Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan' (Service Quality Evaluation Questionnaire). A section titled 'Tampilan Fisik' (Physical Appearance) is expanded, showing a list of 9 items. Each item has five radio button options: 'Sangat Setuju' (Very Satisfied), 'Setuju' (Satisfied), 'Netral' (Neutral), 'Tidak Setuju' (Dissatisfied), and 'Sangat Tidak Setuju' (Very Dissatisfied).

| No | Item | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|----|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. | Lokasi Parahita strategis. | <input type="radio"/> |
| 2. | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | <input type="radio"/> |
| 3. | Kebersihan ruang pemeriksaan baik. | <input type="radio"/> |
| 4. | Kenyamanan ruang pemeriksaan baik. | <input type="radio"/> |
| 5. | Ruang pemeriksaan luas. | <input type="radio"/> |
| 6. | Kebersihan ruang tunggu baik. | <input type="radio"/> |
| 7. | Kenyamanan ruang tunggu baik. | <input type="radio"/> |
| 8. | Ruang tunggu luas. | <input type="radio"/> |
| 9. | Kebersihan toilet baik. | <input type="radio"/> |

Gambar 4.12 Halaman Pengisian Kuesioner Pelanggan

C. Pengguna sebagai Staf Manajemen

Pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan, staf Parahita Diagnostic Center Surabaya dapat melakukan pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan.

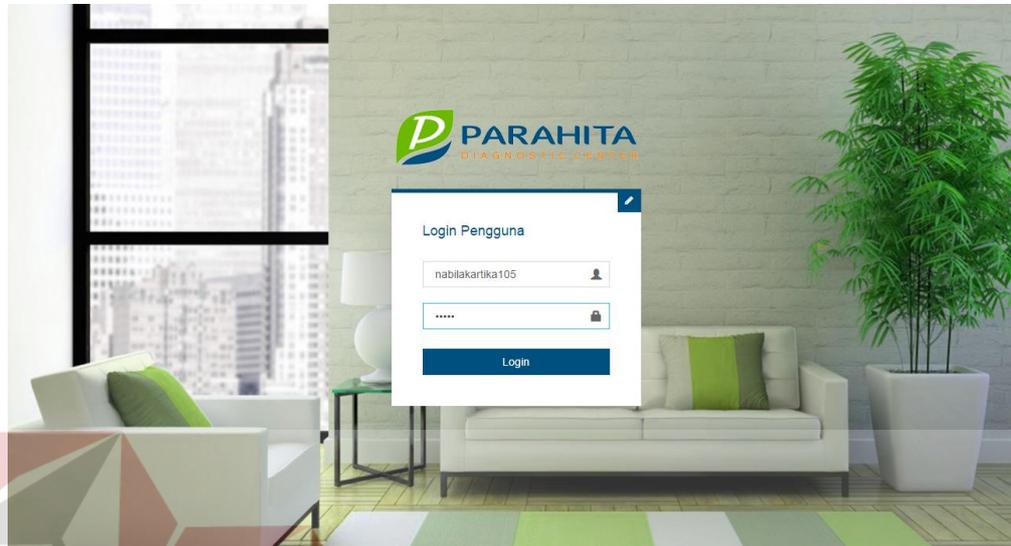
C.1 Login Pengguna

Login pengguna merupakan halaman yang digunakan oleh staf manajemen sebelum melakukan proses pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Login pengguna berfungsi untuk mengecek akun staf yang akan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Tampilan halaman *login* pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.13.

C.2 Mengisi Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan Oleh Manajemen

Mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan oleh manajemen merupakan halaman yang digunakan oleh staf manajemen untuk melakukan

pengisian kuesioner. Tampilan halaman mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat pada Gambar 4.14.



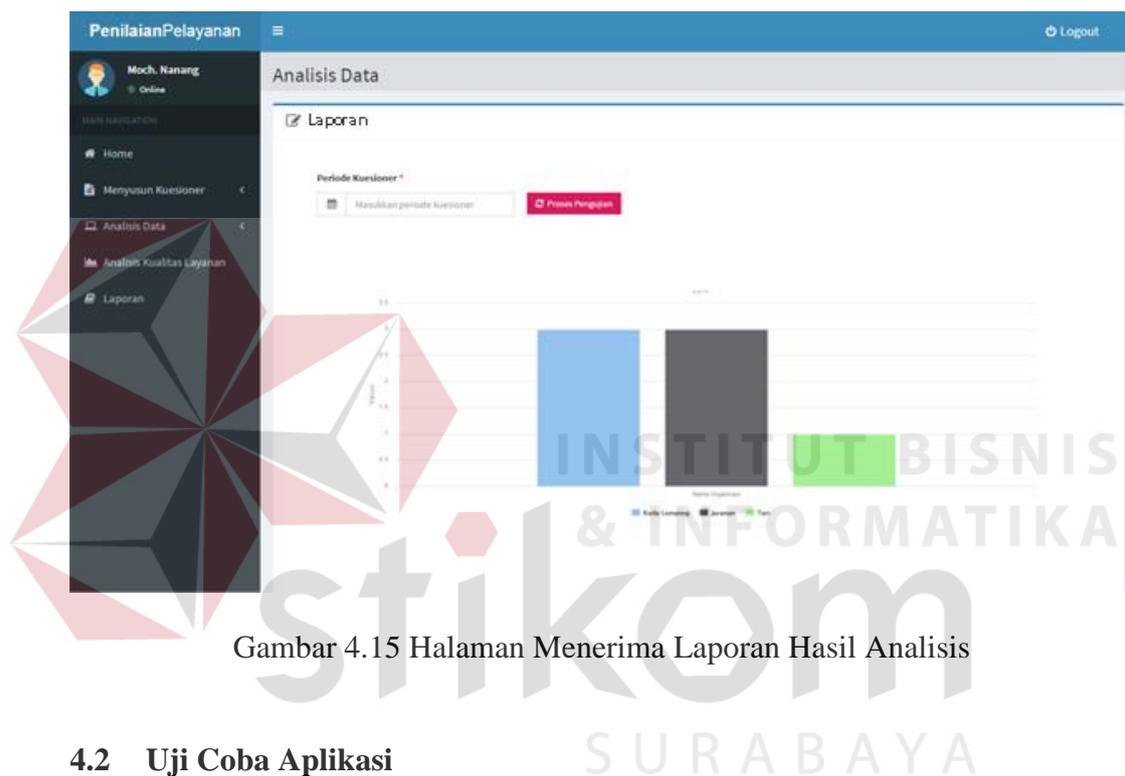
Gambar 4.13 Halaman Login Pengguna

| No | Item | Sangat Setuju | Setuju | Netral | Tidak Setuju | Sangat Tidak Setuju |
|----|------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. | Lokasi Parahita strategis. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3. | Kebersihan ruang pemeriksaan baik. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4. | Kenyamanan ruang pemeriksaan baik. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5. | Ruang pemeriksaan luas. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6. | Kebersihan ruang tunggu baik. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7. | Kenyamanan ruang tunggu baik. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8. | Ruang tunggu luas. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9. | Kebersihan toilet baik. | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Gambar 4.14 Halaman Pengisian Kuesioner Staf Manajemen

D. Pengguna sebagai Wakil Kepala Cabang

Pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan, wakil kepala cabang memiliki hak akses untuk menerima laporan hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Tampilan halaman menerima laporan hasil analisis dapat dilihat pada Gambar 4.15.



Gambar 4.15 Halaman Menerima Laporan Hasil Analisis

4.2 Uji Coba Aplikasi

Uji coba aplikasi dilakukan setelah tahap implementasi. Proses uji coba aplikasi dilakukan oleh seorang pengguna dengan menggunakan tiga hak akses yaitu sebagai *supervisor*, staf manajemen, dan wakil kepala cabang. Uji coba aplikasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah aplikasi berjalan sesuai dengan fungsinya. Proses uji coba aplikasi ini memiliki tahapan yaitu menguji semua masukkan dan membandingkan hasil masukkan tersebut dengan hasil yang diharapkan.

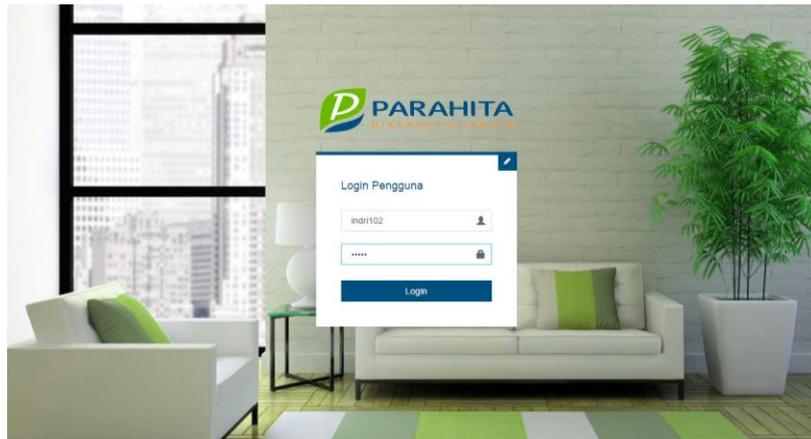
4.2.1 Form Login Pengguna

Pada proses *login* pengguna terdapat proses mengecek *username* dan *password* dari setiap pengguna yang akan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Jika pengguna salah memasukkan *username* ataupun *password* maka aplikasi akan menampilkan informasi *login* gagal. Jika *username* dan *password* benar maka aplikasi akan masuk pada halaman utama.

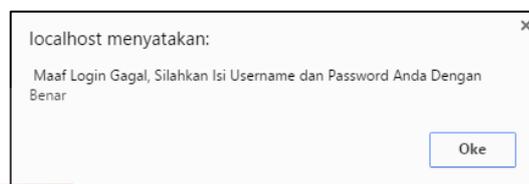
Tabel 4.1 Uji coba *form login* pengguna

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|--|--|--|--------|--|
| 1 | Memeriksa <i>username</i> dan <i>password</i> <i>valid</i> | Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> (Gambar 4.16) | <i>Form</i> login tertutup muncul halaman utama aplikasi. | Sukses | Pengguna dapat masuk ke halaman utama aplikasi |
| 2 | Memeriksa <i>username</i> dan <i>password</i> tidak <i>valid</i> | Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> (Gambar 4.16) | Tampil pesan “Maaf login gagal, isi <i>username</i> dan <i>password</i> dengan benar”. | Sukses | Gambar 4.17 |
| 3 | Memeriksa <i>text field</i> kosong | | Tampil pesan “Harap isi bidang ini” pada <i>field password</i> . | Sukses | Gambar 4.18 |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form login* pengguna pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.16 menunjukkan pengguna berhasil *login* ke dalam aplikasi. Gambar 4.17 menunjukkan tampilan informasi *login* gagal dikarenakan *username* atau *password* yang dimasukkan oleh pengguna salah. Gambar 4.18 menunjukkan bahwa terdapat *text field* yang tidak diisi oleh pengguna, sehingga tombol *login* tidak dapat berfungsi.



Gambar 4.16 Tampilan *Login Pengguna*



Gambar 4.17 Tampilan Informasi *Login Gagal*



Gambar 4.18 Tampilan Informasi *Text Field* Tidak Diisi

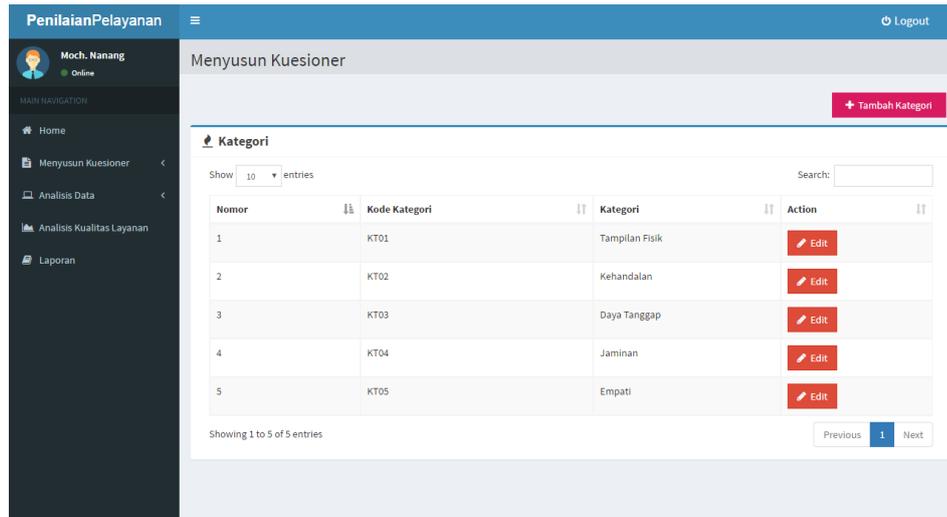
4.2.2 Form Membuat Kategori

Pada proses membuat kategori terdapat proses menambah kategori baru dan mengubah data kategori yang sudah ada. Jika terdapat *text field* yang tidak diisi maka aplikasi akan menampilkan informasi harap mengisi bidang tersebut.

Tabel 4.2 Uji coba *form* membuat kategori

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|----------------------|--|---|--------|--|
| 4 | Tambah data kategori | Memasukkan data kategori (Gambar 4.20) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tampil pesan 'Data kategori berhasil disimpan'. 2. Data kategori tersimpan di <i>database</i>. 3. Data kategori tampil di tabel data kategori. | Sukses | <ol style="list-style-type: none"> a. Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.21. b. Data berhasil tampil pada halaman data kategori seperti pada Gambar 4.20. |
| 5 | Ubah data kategori | Memasukkan data kategori (Gambar 4.22) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tampil pesan 'Data kategori berhasil diubah'. 2. Data kategori tersimpan di <i>database</i>. | Sukses | Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.22. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* membuat kategori pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.19 menunjukkan tampilan data kategori yang sudah tersimpan di dalam tabel. Gambar 4.20 menunjukkan tampilan menambah data kategori baru. Gambar 4.21 menunjukkan notifikasi bahwa data kategori berhasil disimpan ke dalam tabel. Gambar 4.22 menunjukkan tampilan mengubah data kategori. Gambar 4.23 menunjukkan notifikasi bahwa data kategori berhasil dirubah.



Gambar 4.19 Tampilan Membuat Kategori Pertanyaan



Gambar 4.20 Tampilan Tambah Kategori Baru



Gambar 4.21 Notifikasi Kategori Baru Berhasil Tersimpan



Gambar 4.22 Tampilan Ubah Data Kategori



Gambar 4.23 Notifikasi Data Kategori Berhasil Diubah

4.2.3 Form Membuat Item Pertanyaan

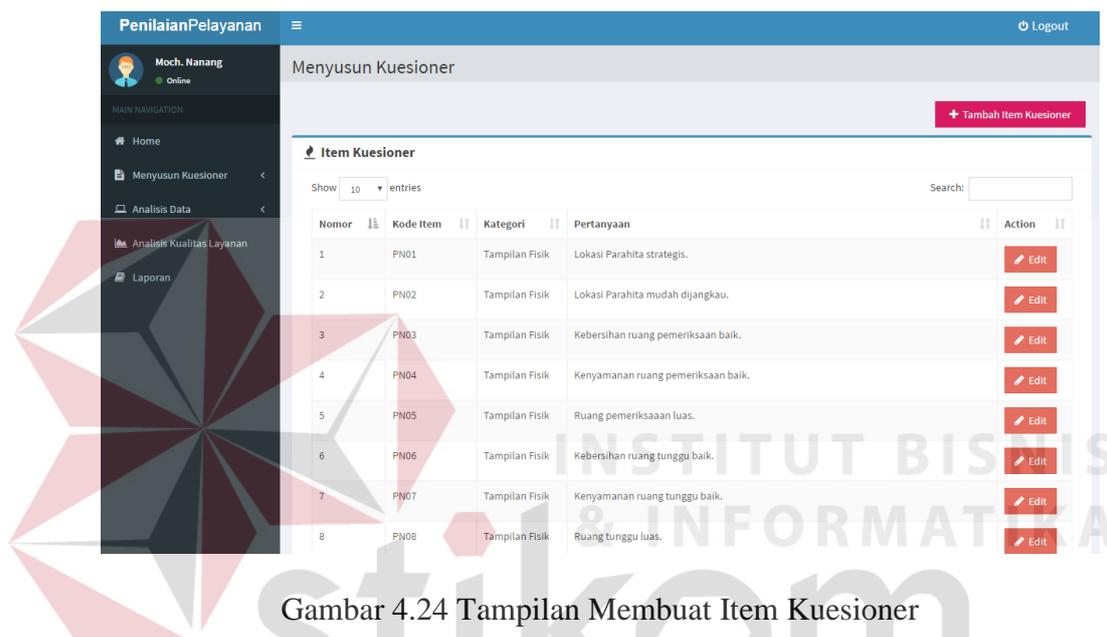
Pada proses membuat kategori terdapat proses menambah kategori baru dan mengubah data kategori yang sudah ada. Jika terdapat *text field* yang tidak diisi maka aplikasi akan menampilkan informasi harap mengisi bidang tersebut.

Tabel 4.3 Uji coba *form* membuat item pertanyaan

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|-----------------------------|---|---|--------|---|
| 6 | Tambah data item pertanyaan | Memasukkan data item pertanyaan (Gambar 4.25) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tampil pesan 'Data pertanyaan berhasil disimpan'. 2. Data item kuesioner tersimpan di <i>database</i>. 3. Data item pertanyaan tampil di tabel data item pertanyaan. | Sukses | <ol style="list-style-type: none"> a. Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.26. b. Data berhasil tampil pada halaman data item pertanyaan seperti pada Gambar 4.24. |
| 7 | Ubah data item pertanyaan | Memasukkan data item pertanyaan (Gambar 4.25) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tampil pesan 'Data pertanyaan berhasil diubah'. 2. Data item pertanyaan tersimpan di <i>database</i>. | Sukses | Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.28. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* membuat item pertanyaan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.24 menunjukkan

tampilan data item pertanyaan yang sudah tersimpan di dalam tabel. Gambar 4.25 menunjukkan tampilan menambah data item pertanyaan baru. Gambar 4.26 menunjukkan notifikasi bahwa data item pertanyaan berhasil disimpan ke dalam tabel. Gambar 4.27 menunjukkan tampilan mengubah data item pertanyaan. Gambar 4.28 menunjukkan notifikasi bahwa data item pertanyaan berhasil dirubah.



Gambar 4.24 Tampilan Membuat Item Kuesioner

Form Item Kategori

Kode Item: PN33

Kategori: Tampilan Fisik

Pertanyaan: LokasiParahitaStrategis

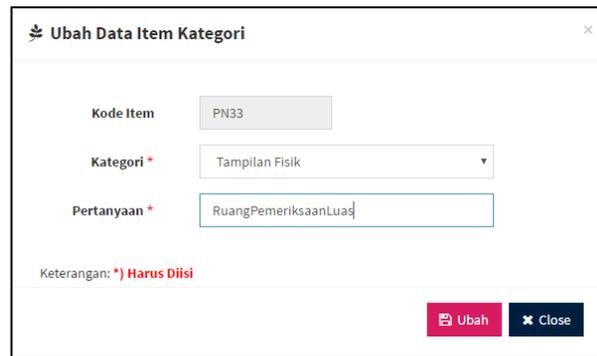
Keterangan: *) Harus Diisi

Simpan Close

Gambar 4.25 Tampilan Tambah Item Kuesioner Baru



Gambar 4.26 Notifikasi Data Pertanyaan Berhasil Disimpan



Gambar 4.27 Tampilan Ubah Data Item Pertanyaan



Gambar 4.28 Notifikasi Data Item Pertanyaan Berhasil Diubah

4.2.4 Form Cek Jumlah Kuesioner

Pada proses mengecek jumlah kuesioner pengguna terlebih dahulu memasukkan data periode kuesioner dan memasukkan jenis kuesioner. Selanjutnya sistem akan menghitung jumlah kuesioner terkumpul pada periode yang telah dipilih. Hasil perhitungan kuesioner ditampilkan ke dalam tabel. Pengguna dapat melanjutkan ke proses selanjutnya jika jumlah kuesioner lebih besar atau sama dengan 20 kuesioner.

Tabel 4.4 Uji coba *form* cek jumlah kuesioner

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|--|--|--|--------|---|
| 8 | Mengetahui jumlah kuesioner pelanggan terisi | Memasukkan jenis kuesioner dan periode kuesioner (Gambar 4.29) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan tanggal periode kuesioner. 2. Menampilkan nilai jumlah kuesioner terisi. | Sukses | a. Tampil pengisian jenis kuesioner dan periode kuesioner seperti pada Gambar 4.29. |

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|--------|-------|--|-------|--|
| | | | 3. Menampilkan status kuesioner. Jika jumlah kuesioner < 20 maka tampil status 'tidak memenuhi' dan jika jumlah kuesioner <= 20 maka tampil status 'memenuhi'. | | <p>b. Tampil hasil jumlah kuesioner periode Mei 2016 dan status kuesioner seperti pada Gambar 4.30.</p> <p>c. Tampil hasil jumlah kuesioner periode Juni 2016 dan status kuesioner seperti pada Gambar 4.31.</p> |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* mengecek jumlah kuesioner pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.29 menunjukkan tampilan ketika pengguna memasukkan jenis kuesioner dan periode kuesioner yang akan diperiksa jumlah kuesioner yang telah masuk. Gambar 4.30 menunjukkan tampilan hasil pengecekan kuesioner pelanggan periode Mei 2016 sebanyak 100 kuesioner dan status kuesioner terbilang memenuhi, karena jumlah kuesioner lebih dari 20. Gambar 4.31 menunjukkan tampilan hasil pengecekan yang tidak memenuhi batas minimal kuesioner.

Gambar 4.29 Tampilan Pengisian Periode Kuesioner

| Periode | Jumlah Kuesioner | Status |
|------------|------------------|----------|
| 2016-05-01 | 100 | Memenuhi |

Gambar 4.30 Tampilan Mengecek Jumlah Kuesioner Memenuhi Jumlah Minimal

| Periode | Jumlah Kuesioner | Status |
|------------|------------------|----------------|
| 2016-06-01 | 0 | Tidak Memenuhi |

Gambar 4.31 Tampilan Mengecek Jumlah Kuesioner Tidak Memenuhi Jumlah Minimal

4.2.5 Form Uji Validitas & Reliabilitas

Pada proses uji validitas dan reliabilitas pengguna terlebih dahulu memasukkan data periode kuesioner dan memasukkan jenis kuesioner. Selanjutnya sistem akan menghitung nilai validitas dan reliabilitas pada periode yang telah dipilih. Hasil perhitungan ditampilkan ke dalam tabel. Pengguna dapat melanjutkan ke proses selanjutnya jika proses uji validitas selesai dilakukan.

Tabel 4.5 Tabel uji coba *form* uji validitas dan reliabilitas

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|--------------------------------------|---|---|--------|--|
| 9 | Memeriksa validitas dan reliabilitas | Memasukkan jenis kuesioner dan periode kuesioner. (Gambar 4.32) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menampilkan nilai validitas dan keterangan. 2. Menampilkan nilai reliabilitas dan keterangan. 3. Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas pada aplikasi sesuai dengan hasil perhitungan pada spss. | Sukses | <ol style="list-style-type: none"> a. Tampil pengisian jenis kuesioner dan periode kuesioner seperti pada Gambar 4.32. b. Tampil hasil uji validitas dan reliabilitas pada Mei 2016 Gambar 4.33. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* uji validitas dan reliabilitas pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.32 menunjukkan tampilan ketika pengguna memasukkan jenis kuesioner dan periode kuesioner. Gambar 4.33 menunjukkan tampilan hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas periode Mei 2016.

Gambar 4.32 Tampilan Pengisian Periode Kuesioner

| Kategori | Item | Validitas | Kesimpulan | Reliabilitas | Kesimpulan | Aksi |
|----------------|------|-----------|------------|--------------|-------------|------|
| Valid | | | | | | |
| Tampilan Fisik | PN01 | 0.638355 | Valid | 0.6456 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN02 | 0.661702 | Valid | 0.7371 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN03 | 0.653612 | Valid | 0.6516 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN04 | 0.726694 | Valid | 0.6059 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN05 | 0.674796 | Valid | 0.5896 | Sedang | |
| Tampilan Fisik | PN06 | 0.555911 | Valid | 0.5064 | Sedang | |
| Tampilan Fisik | PN07 | 0.64671 | Valid | 0.4899 | Sedang | |
| Tampilan Fisik | PN08 | 0.507878 | Valid | 0.7139 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN09 | 0.537839 | Valid | 0.8459 | Sangat Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN10 | 0.60594 | Valid | 1.1579 | Sangat Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN11 | 0.713997 | Valid | 0.4579 | Sedang | |
| Tampilan Fisik | PN12 | 0.691573 | Valid | 0.7316 | Kuat | |
| Tampilan Fisik | PN13 | 0.673675 | Valid | 0.5744 | Sedang | |
| Tampilan Fisik | PN14 | 0.680255 | Valid | 0.6656 | Kuat | |

Gambar 4.33 Tampilan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

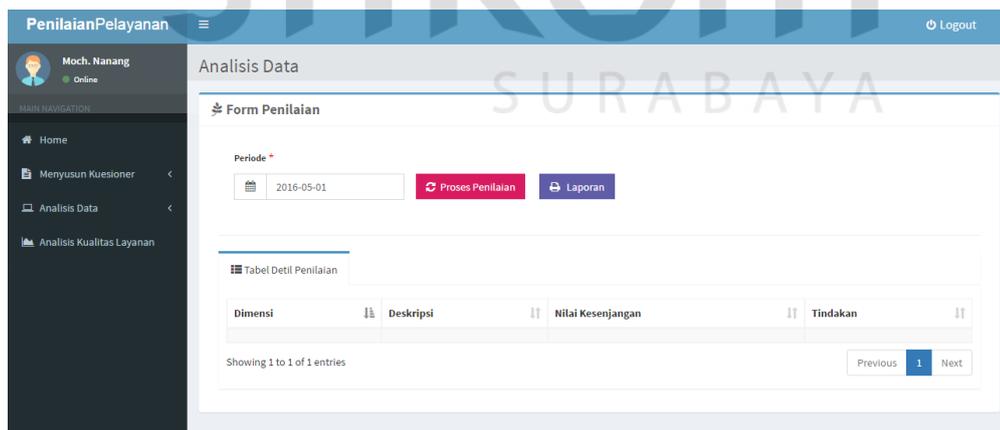
4.2.6 Form Penilaian Kualitas

Pada proses penilaian kualitas pelayanan pengguna terlebih dahulu memasukkan data periode kuesioner. Selanjutnya sistem akan menghitung nilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. Hasil perhitungan ditampilkan ke dalam tabel. Pengguna dapat melanjutkan ke proses analisis kesenjangan kualitas pelayanan jika proses penilaian selesai dilakukan.

Tabel 4.6 Tabel uji coba *form* penilaian kualitas

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|--|---|--------|--|
| 10 | Mengetahui respon <i>form</i> penilaian pelayanan | Memasukkan periode analisis. (Gambar 4.34) | Menampilkan nilai kualitas pelayanan setiap kategori. | Sukses | a. Tampil pengisian periode kuesioner seperti pada Gambar 4.34. b. Tampil hasil penilaian kualitas pelayanan pada Mei 2016 Gambar 4.35. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* penilaian kualitas pelayanan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.34 menunjukkan tampilan ketika pengguna memasukkan periode kuesioner. Gambar 4.35 menunjukkan tampilan hasil penilaian kualitas pelayanan periode Mei 2016.



Gambar 4.34 Tampilan Pengisian Periode Analisis

| Dimensi | Deskripsi | Nilai Kesenjangan | Tindakan |
|---------|----------------|-------------------|-----------------------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | 35.79 | Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan |
| KT02 | Kehandalan | 35.90 | Evaluasi dan Tingkatkan Pelayanan |
| KT03 | Daya Tanggap | 36.82 | Pertahankan Pelayanan |
| KT04 | Jaminan | 37.57 | Pertahankan Pelayanan |
| KT05 | Empati | 37.60 | Pertahankan Pelayanan |

Gambar 4.35 Tampilan Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan

4.2.7 Form Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Pada proses analisis kesenjangan kualitas pelayanan pengguna terlebih dahulu memasukkan data periode kuesioner. Selanjutnya sistem akan menganalisis kesenjangan pelayanan pada periode yang telah dipilih. Hasil analisis ditampilkan ke dalam tabel.

Tabel 4.7 Uji coba *form* analisis kesenjangan kualitas pelayanan

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|------------------------------|---|--------|---|
| 11 | Mengetahui respon <i>form</i> penilaian pelayanan | Memasukkan periode analisis. | Menampilkan nilai kualitas pelayanan setiap kategori. | Sukses | Tampil hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada Mei 2016 Gambar 4.36. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* analisis kesenjangan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.36 menunjukkan tampilan hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan periode Mei 2016.

| Dimensi | Deskripsi | Nilai Kesenjangan |
|---------|----------------|-------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | -3.34 |
| KT02 | Kehandalan | -2.92 |
| KT03 | Daya Tanggap | -3.04 |
| KT04 | Jaminan | -2.26 |
| KT05 | Empati | -1.25 |

Gambar 4.36 Tampilan Hasil Analisis Kesenjangan

4.2.8 Form Membuat Laporan

Pada proses mengisi kuesioner, pengguna terlebih memasukkan data pelanggan. Jika data pelanggan berhasil tersimpan maka aplikasi akan menampilkan halaman pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Aplikasi akan menampilkan notifikasi jika pengguna tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Tabel 4.8 Uji coba *form* membuat laporan

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|---------------------|---|---------------|---|
| 12 | Mengetahui respon <i>form</i> pembuatan laporan | Memasukkan periode. | Menampilkan laporan hasil analisis kesenjangan pelayanan dalam <i>file</i> pdf. | <i>Sukses</i> | Tampil halaman laporan hasil analisis kesenjangan seperti pada Gambar 4.37. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* membuat laporan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.37 menunjukkan tampilan laporan hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan periode Mei 2016.

PARAHITA
DIAGNOSTIC CENTER

LAPORAN KESEJANGAN KUALITAS PELAYANAN
Parahita Diagnostic Center Surabaya
Jalan Darmawangsa, Surabaya - Jawa Timur

Periode: May 2016 12-Aug-2016

1. Nilai Kesenjangan Per Dimensi

| DIMENSI | DESKRIPSI | NILAI GAP | KETERANGAN |
|---------|----------------|-----------|------------------|
| KT05 | Empati | -1.25 | Evaluasi Layanan |
| KT04 | Jaminan | -2.26 | |
| KT02 | Keandalan | -2.92 | |
| KT03 | Daya Tanggap | -3.04 | |
| KT01 | Tampilan Fisik | -3.34 | |

2. Nilai Kesenjangan Per Item

| DIMENSI | ITEM | DESKRIPSI | NILAI GAP |
|---------|------|---|-----------|
| KT05 | PN31 | Petugas sangat membantu jika pelanggan mengalami kesulitan. | 1.00 |
| KT05 | PN30 | Petugas bersikap baik saat melayani pelanggan. | 0.10 |
| KT01 | PN12 | Penampilan petugas rapi. | -0.30 |
| KT01 | PN02 | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | -1.10 |

Gambar 4.37 Tampilan Laporan Hasil Analisis Kesenjangan

4.2.9 Form Mengisi Kuesioner Oleh Pelanggan

Pada proses mengisi kuesioner, pengguna terlebih memasukkan data pelanggan. Jika data pelanggan berhasil tersimpan maka aplikasi akan menampilkan halaman pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Aplikasi akan menampilkan notifikasi jika pengguna tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Tabel 4.9 Uji coba *form* pengisian kuesioner oleh pelanggan

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|--|---|--|---------------|---|
| 13 | Mengetahui respon <i>form</i> kuesioner ketika pelanggan mengisi biodata | Memasukkan data pelanggan (Gambar 4.32) | <ol style="list-style-type: none"> Data pelanggan tersimpan di <i>database</i>. Setelah data tersimpan tampil halaman pengisian kuesioner. | <i>Sukses</i> | <ol style="list-style-type: none"> Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.35. Tampil halaman pengisian kuesioner seperti pada Gambar 4.34. |

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|---|---|--------|---|
| 14 | Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner | Memasukkan data jawaban kuesioner (Gambar 4.38) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data jawaban kuesioner tersimpan di <i>database</i>. 2. Jika terdapat soal yang tidak terisi, tampil peringatan 'Harap isi semua kuesioner' | Sukses | <ol style="list-style-type: none"> a. Data tersimpan dan kembali ke halaman pengisian biodata. b. Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.42. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* pengisian kuesioner oleh pelanggan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.38 menunjukkan tampilan pengisian biodata pelanggan sebelum mengisi kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Gambar 4.39 menunjukkan tampilan jika terdapat *text field* yang tidak diisi maka aplikasi akan mengeluarkan notifikasi "harap isi bidang ini" dan tombol "mulai pengisian kuesioner" tidak berfungsi. Gambar 4.40 menunjukkan tampilan halaman pengisian kuesioner. Halaman tersebut tampil jika pengguna telah menyelesaikan pengisian biodata. Gambar 4.41 menunjukkan notifikasi data pelanggan berhasil tersimpan. Gambar 4.42 menunjukkan notifikasi terdapat soal kuesioner yang belum diisi oleh pengguna.

PenilaianPelayanan

PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER

Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan

Form Biodata

Kode: PG102

Nama *: Zhulfikar

Jenis Kelamin *: Laki-Laki

Umur *: 35

Pekerjaan *: Wiraswasta

Jumlah Kunjungan *: 2

Mulai Pengisian Kuesioner

Keterangan: *) Harus Diisi

Gambar 4.38 Tampilan Pengisian Biodata Pelanggan

PenilaianPelayanan

PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER

Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan

Form Biodata

Kode: PG102

Nama *: Zhulfikar

Jenis Kelamin *: Laki-Laki

Umur *: 35

Pekerjaan *: Masukkan pekerjaan anda

Jumlah Kunjungan *: Masukkan jumlah kunjungan

Mulai Pengisian Kuesioner

Keterangan: *) Harus Diisi

Harap isi bidang ini.

Gambar 4. 39 Tampilan *Text Field* Yang Tidak Diisi

PenilaianPelayanan

PARAHITA DIAGNOSTIC CENTER

Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan

Tampilan Fisik

Kehandalan

Daya Tanggap

Jaminan

Empati

1. Fasilitas yang disediakan oleh Parahita mudah digunakan. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Petugas bersikap baik saat melayani pelanggan. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

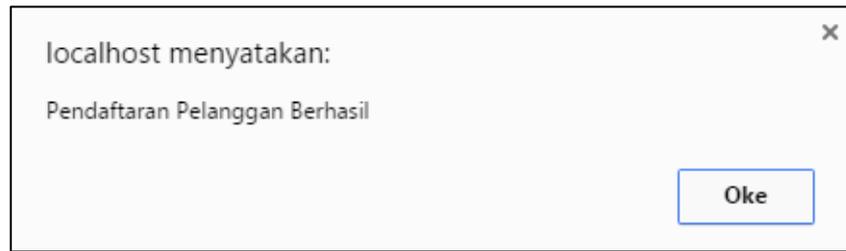
3. Petugas sangat membantu jika pelanggan mengalami kesulitan. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Perhatian petugas kepada pelanggan sangat baik. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

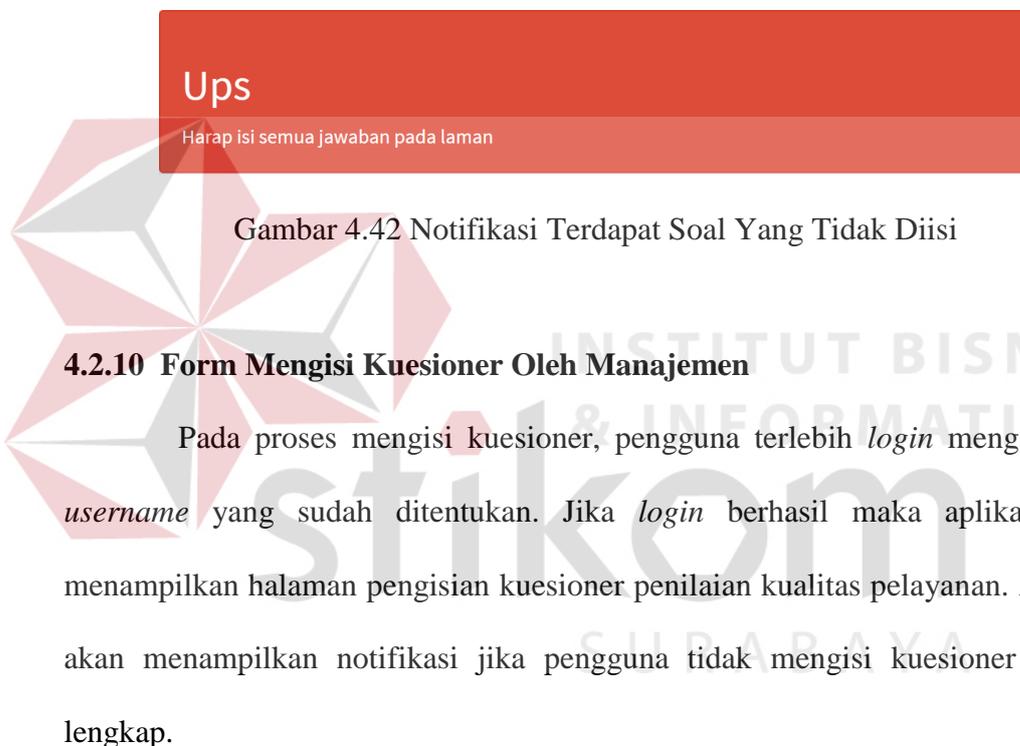
Simpan Jawaban

Cancel

Gambar 4.40 Tampilan Pengisian Kuesioner



Gambar 4.41 Notifikasi Biodata Berhasil Disimpan



Gambar 4.42 Notifikasi Terdapat Soal Yang Tidak Diisi

4.2.10 Form Mengisi Kuesioner Oleh Manajemen

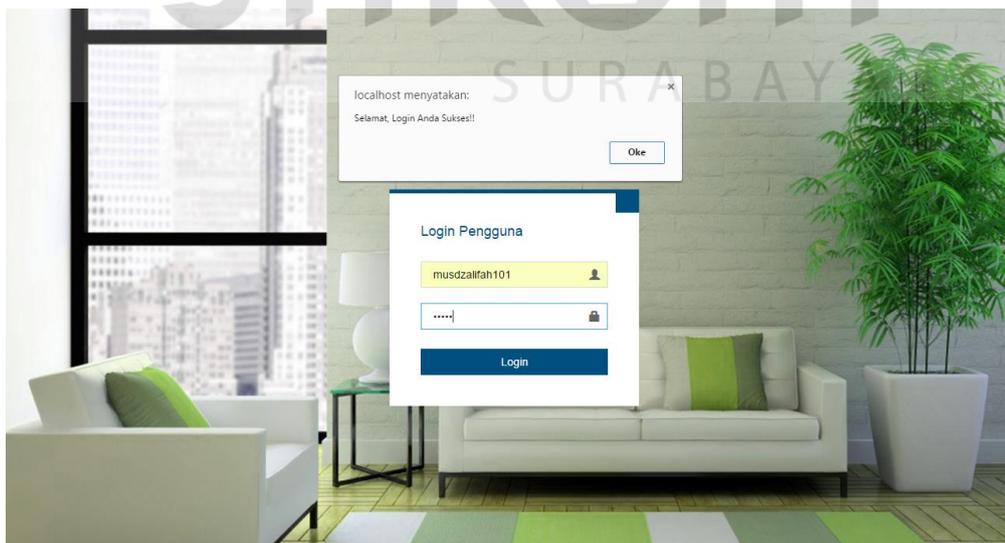
Pada proses mengisi kuesioner, pengguna terlebih *login* menggunakan *username* yang sudah ditentukan. Jika *login* berhasil maka aplikasi akan menampilkan halaman pengisian kuesioner penilaian kualitas pelayanan. Aplikasi akan menampilkan notifikasi jika pengguna tidak mengisi kuesioner dengan lengkap.

Tabel 4.10 Uji coba *form* pengisian kuesioner oleh manajemen

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|---------------|-------------------------------------|---------------|---|
| 15 | Mengetahui respon aplikasi setelah proses <i>login</i> berhasil | Data pengguna | Tampil halaman pengisian kuesioner. | <i>Sukses</i> | a. Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.43. b. Tampil halaman pengisian kuesioner |

| Test Case | Tujuan | Input | Hasil yang diharapkan | Hasil | Respon Aplikasi |
|-----------|---|------------------------|---|--------|---|
| | | | | | seperti pada Gambar 4.44. |
| 16 | Mengetahui respon <i>form</i> mengisi kuesioner ketika pengguna selesai mengisi kuesioner | Data jawaban kuesioner | <ol style="list-style-type: none"> 1. Data jawaban kuesioner tersimpan di <i>database</i>. 2. Jika terdapat soal yang tidak terisi, tampil peringatan 'Harap isi semua kuesioner' | Sukses | <ol style="list-style-type: none"> a. Data tersimpan dan kembali ke halaman pengisian biodata. b. Tampil notifikasi seperti pada Gambar 4.45. |

Berikut ini adalah hasil uji coba *form* pengisian kuesioner oleh pelanggan pada aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Pada Gambar 4.43 menunjukkan notifikasi *login* pengguna berhasil dilakukan. Gambar 4.44 menunjukkan tampilan halaman pengisian kuesioner. Gambar 4.45 menunjukkan notifikasi jawaban berhasil tersimpan.



Gambar 4.43 Tampilan *Login* Berhasil

PenilaianPelayanan Logout

Musdzalifah
Online

PARAHITA
DIAGNOSTIC CENTER

Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan

Tampilan Fisik +

Kehandalan -

1. Petugas menyampaikan informasi dengan jelas. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

2. Hasil tes laboratorium sangat akurat. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

3. Waktu tunggu pemeriksaan relatif cepat. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

4. Tarif relatif terjangkau dibanding dengan pelayanan dan kecanggihan peralatan. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

5. Keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya sangat baik. Sangat Setuju Setuju Netral Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Daya Tanggap -

Gambar 4.44 Tampilan Halaman Pengisian Kuesioner



Gambar 4.45 Notifikasi Jawaban Berhasil Disimpan

4.3 Hasil dan Pembahasan

Tahap hasil dan pembahasan merupakan tahap evaluasi dari hasil analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil perhitungan hasil analisis menggunakan aplikasi akan dibandingkan dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel*. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui hasil perhitungan menggunakan aplikasi memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, sehingga diharapkan dapat menggantikan proses manual yang terbukti cukup menyita waktu. Terdapat tiga perhitungan yang akan dibandingkan pada evaluasi perhitungan ini yaitu, perhitungan validitas dan reliabilitas, perhitungan penilaian kualitas

pelanggan berdasarkan persepsi manajemen dan pelanggan, dan perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan.

4.3.1 Validitas dan Reliabilitas

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas secara manual dan aplikasi. Pada Gambar 4.46 ditampilkan hasil uji validitas kuesioner pelanggan secara manual menggunakan *microsoft excel*. Hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan *valid* dari 100 dari responden yang sudah diperoleh. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil *r* hitung seluruh item lebih besar dari *r* tabel.

| Uji Validitas | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| rx_y (hitung) | 0.638 | 0.662 | 0.654 | 0.727 | 0.675 | 0.556 | 0.647 | 0.508 | 0.538 | 0.606 | 0.714 | 0.692 | 0.674 | 0.68 | 0.684 | 0.647 |
| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| Sig | 0.594 | 0.648 | 0.538 | 0.629 | 0.616 | 0.648 | 0.492 | 0.508 | 0.621 | 0.529 | 0.539 | 0.68 | 0.654 | 0.545 | 0.618 | 0.658 |
| r(tabel) | 0.05 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kesimpulan | valid |

Gambar 4.46 Perhitungan Manual Uji Validitas

Pada Gambar 4.47 ditampilkan hasil uji reliabilitas kuesioner pelanggan secara manual menggunakan *microsoft excel*. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai *alpha* sebesar 0.947 yang memiliki arti bahwa kuesioner penilaian kualitas pelayanan memiliki reliabilitas sangat tinggi dan konsisten. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan *alpha* lebih besar dari *r* tabel.

| Uji Reliabilitas | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| rx_y (hitung) | 0.6456 | 0.7371 | 0.6516 | 0.6059 | 0.5896 | 0.5064 | 0.4899 | 0.7139 | 0.8459 | 1.1579 | 0.4579 | 0.7316 | 0.5744 | 0.6656 | 0.6916 | 0.53 |
| | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| Total Varian | 19.04 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total Varian Skor | 231.45 | | | | | | | | | | | | | | | |
| K | 100 | | | | | | | | | | | | | | | |
| K-1 | 99 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alpha | 0.947 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kesimpulan | Sangat Kuat | | | | | | | | | | | | | | | |

Gambar 4.47 Perhitungan Manual Uji Reliabilitas

Pada Gambar 4.48 ditampilkan hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

| KUALITAS PELAYANAN | | | | | |
|--------------------|------|-----------|------------|--------------|----------------------------|
| Kategori | Item | Validitas | Kesimpulan | Reliabilitas | Kesimpulan |
| Tampilan Fisik | PN01 | 0.638 | VALID | 0.645 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN02 | 0.662 | VALID | 0.737 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN03 | 0.654 | VALID | 0.651 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN04 | 0.727 | VALID | 0.605 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN05 | 0.675 | VALID | 0.589 | Reliabilitas Sedang |
| Tampilan Fisik | PN06 | 0.556 | VALID | 0.506 | Reliabilitas Sedang |
| Tampilan Fisik | PN07 | 0.647 | VALID | 0.489 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN08 | 0.508 | VALID | 0.713 | Reliabilitas Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN09 | 0.538 | VALID | 0.845 | Reliabilitas Sangat Tinggi |
| Tampilan Fisik | PN10 | 0.606 | VALID | 1.00 | Reliabilitas Sangat Tinggi |

Gambar 4.48 Perhitungan Uji VR Menggunakan Aplikasi

4.3.2 Penilaian Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan secara manual dan aplikasi. Pada Gambar 4.49 ditampilkan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan menggunakan *microsoft excel*. Pada tahap ini perhitungan dilakukan dengan menjumlah skor jawaban kuesioner setiap item dibagi dengan jumlah responden (N).

Pada Gambar 4.50 ditampilkan hasil perhitungan penilaian kualitas pelayanan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari perhitungan penilaian kualitas pelayanan sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini

membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

| KATEGORI | | ITEM | N | SKOR KENYATAAN (X) | SKOR HARAPAN (Y) |
|----------|----------------|------|-----|--------------------|------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | PN01 | 100 | 3.88 | 4.3 |
| | | PN02 | 100 | 3.77 | 3.88 |
| | | PN03 | 100 | 3.78 | 4.06 |
| | | PN04 | 100 | 3.79 | 4.14 |
| | | PN05 | 100 | 3.52 | 4.07 |
| | | PN06 | 100 | 3.56 | 4.13 |
| | | PN07 | 100 | 3.51 | 4.02 |
| | | PN08 | 100 | 3.31 | 3.72 |
| | | PN09 | 100 | 3.29 | 3.76 |
| | | PN10 | 100 | 2.39 | 2.91 |
| | | PN11 | 100 | 3.61 | 3.94 |
| | | PN12 | 100 | 3.78 | 3.81 |
| | | PN13 | 100 | 3.84 | 3.97 |
| | | PN14 | 100 | 3.88 | 4.05 |
| | | PN15 | 100 | 3.78 | 3.94 |

Gambar 4.49 Perhitungan Manual Penilaian Kualitas pelayanan

| Item | Deskripsi | Rata-rata Skor | | GAP |
|------|---|----------------|-------------|-------|
| | | Kenyataan (X) | Harapan (Y) | |
| PN01 | Lokasi Parahita strategis. | 3.88 | 4.3 | -0.42 |
| PN02 | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | 3.77 | 3.88 | -0.11 |
| PN03 | Kebersihan ruang pemeriksaan baik. | 3.78 | 4.06 | -0.28 |
| PN04 | Kenyamanan ruang pemeriksaan baik. | 3.79 | 4.14 | -0.35 |
| PN05 | Ruang pemeriksaan luas. | 3.52 | 4.07 | -0.55 |
| PN06 | Kebersihan ruang tunggu baik. | 3.56 | 4.13 | -0.57 |
| PN07 | Kenyamanan ruang tunggu baik. | 3.51 | 4.02 | -0.51 |
| PN08 | Ruang tunggu luas. | 3.31 | 3.72 | -0.41 |
| PN09 | Kebersihan toilet baik. | 3.29 | 3.76 | -0.47 |
| PN10 | Lahan parkir mencukupi. | 2.39 | 2.91 | -0.52 |
| PN11 | Ketertiban operasional pelayanan sangat baik. | 3.61 | 3.94 | -0.33 |
| PN12 | Penampilan petugas rapi. | 3.78 | 3.81 | -0.03 |
| PN13 | Penampilan petugas sopan. | 3.84 | 3.97 | -0.13 |
| PN14 | Peralatan pemeriksaan modern. | 3.88 | 4.05 | -0.17 |
| PN15 | Peralatan pemeriksaan canggih. | 3.78 | 3.94 | -0.16 |

Gambar 4.50 Perhitungan Penilaian Kualitas Menggunakan Aplikasi

4.3.3 Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan

Pada tahap ini dijelaskan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan secara manual dan aplikasi. Pada tahap ini perhitungan dilakukan dengan melakukan pengurangan nilai rata-rata harapan (x) dengan harapan (y) setiap item. Berikut ini adalah nilai kesenjangan kualitas pelayanan yang diperoleh dari 100 responden:

Tabel 4.11 Hasil Analisis Kesenjangan

| Kategori | Item | Deskripsi | Nilai Gap |
|----------|------|---|-----------|
| Empati | PN31 | Petugas sangat membantu jika pelanggan mengalami kesulitan. | 1.00 |
| | PN30 | Petugas bersikap baik saat melayani pelanggan. | 0.10 |

Pada Tabel 4.11 menunjukkan tampilan item yang memiliki nilai *gap* paling tinggi diantara 32 item yang ada, artinya pada item 31 dan 30 perlu dilakukan evaluasi oleh manajemen Parahita Diagnostic Center Surabaya untuk mewujudkan sistem pelayanan yang lebih baik. Pada Gambar 4.51 ditampilkan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan *microsoft excel*.

Pada Gambar 4.53 ditampilkan hasil perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan menggunakan aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan. Hasil dari perhitungan analisis kesenjangan kualitas pelayanan sesuai dengan perhitungan manual menggunakan *microsoft excel* yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi analisis kesenjangan kualitas pelayanan memiliki ketepatan mencapai 99%.

| DIMENSI LAYANAN | | ITEM | N | RATA-RATA SKOR | | GAP ITEM |
|-----------------|----------------|------|-----|----------------|-------------|----------|
| | | | | KEPUASAN (X) | HARAPAN (Y) | |
| KT01 | Tampilan Fisik | 1 | 100 | 38.8 | 43 | -4.20 |
| | | 2 | 100 | 37.7 | 38.8 | -1.10 |
| | | 3 | 100 | 37.8 | 40.6 | -2.80 |
| | | 4 | 100 | 37.9 | 41.4 | -3.50 |
| | | 5 | 100 | 35.2 | 40.7 | -5.50 |
| | | 6 | 100 | 35.6 | 41.3 | -5.70 |
| | | 7 | 100 | 35.1 | 40.2 | -5.10 |
| | | 8 | 100 | 33.1 | 37.2 | -4.10 |
| | | 9 | 100 | 32.9 | 37.6 | -4.70 |
| | | 10 | 100 | 23.9 | 29.1 | -5.20 |
| | | 11 | 100 | 36.1 | 39.4 | -3.30 |
| | | 12 | 100 | 37.8 | 38.1 | -0.30 |
| | | 13 | 100 | 38.4 | 39.7 | -1.30 |
| | | 14 | 100 | 38.8 | 40.5 | -1.70 |
| | | 15 | 100 | 37.8 | 39.4 | -1.60 |
| KT02 | Kehandalan | 1 | 100 | 37 | 41.6 | -4.60 |
| | | 2 | 100 | 37.7 | 39.5 | -1.80 |
| | | 3 | 100 | 34.2 | 37.9 | -3.70 |
| | | 4 | 100 | 33.6 | 36.8 | -3.20 |
| | | 5 | 100 | 37 | 38.3 | -1.30 |
| KT03 | Daya Tanggap | 1 | 100 | 37.2 | 43.2 | -6.00 |
| | | 2 | 100 | 36.5 | 38.5 | -2.00 |
| | | 3 | 100 | 36.7 | 39.2 | -2.50 |
| | | 4 | 100 | 37.2 | 38.8 | -1.60 |
| | | 5 | 100 | 36.5 | 39.6 | -3.10 |
| KT04 | Jaminan | 1 | 100 | 39.5 | 42.8 | -3.30 |
| | | 2 | 100 | 36.2 | 38.1 | -1.90 |
| | | 3 | 100 | 37 | 38.6 | -1.60 |
| KT05 | Empati | 1 | 100 | 37.5 | 42.1 | -4.60 |
| | | 2 | 100 | 38.4 | 38.3 | 0.10 |
| | | 3 | 100 | 37.8 | 36.8 | 1.00 |
| | | 4 | 100 | 36.7 | 38.2 | -1.50 |

Gambar 4.51 Perhitungan Manual Analisis Kesenjangan

| Dimensi | Deskripsi | Nilai Kesenjangan |
|---------|----------------|-------------------|
| KT01 | Tampilan Fisik | -3.34 |
| KT02 | Kehandalan | -2.92 |
| KT03 | Daya Tanggap | -3.04 |
| KT04 | Jaminan | -2.26 |
| KT05 | Empati | -1.25 |

Gambar 4.52 Perhitungan Analisis Kesenjangan Setiap Kategori

| Item | Deskripsi | Nilai Kesenjangan |
|------|--|-------------------|
| PN01 | Lokasi Parahita strategis. | -4.20 |
| PN02 | Lokasi Parahita mudah dijangkau. | -1.10 |
| PN03 | Kebersihan ruang pemeriksaan baik. | -2.80 |
| PN04 | Kenyamanan ruang pemeriksaan baik. | -3.50 |
| PN05 | Ruang pemeriksaan luas. | -5.50 |
| PN06 | Kebersihan ruang tunggu baik. | -5.70 |
| PN07 | Kenyamanan ruang tunggu baik. | -5.10 |
| PN08 | Ruang tunggu luas. | -4.10 |
| PN09 | Kebersihan toilet baik. | -4.70 |
| PN10 | Lahan parkir mencukupi. | -5.20 |
| PN11 | Ketertiban operasional pelayanan sangat baik. | -3.30 |
| PN12 | Penampilan petugas rapi. | -0.30 |
| PN13 | Penampilan petugas sopan. | -1.30 |
| PN14 | Peralatan pemeriksaan modern. | -1.70 |
| PN15 | Peralatan pemeriksaan canggih. | -1.60 |
| PN16 | Petugas menyampaikan informasi dengan jelas. | -4.60 |
| PN17 | Hasil tes laboratorium sangat akurat. | -1.80 |
| PN18 | Waktu tunggu pemeriksaan relatif cepat. | -3.70 |
| PN19 | Tarif relatif terjangkau dibanding dengan pelayanan dan kecanggihan peralatan. | -3.20 |
| PN20 | Keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya sangat baik. | -1.30 |
| PN21 | Petugas berinisiatif membantu kesulitan pelanggan. | -6.00 |
| PN22 | Petugas sigap dalam melayani pelanggan. | -2.00 |
| PN23 | Petugas selalu merespon setiap pertanyaan dari pelanggan. | -2.50 |
| PN24 | Petugas selalu merespon setiap keluhan dari pelanggan. | -1.60 |
| PN25 | Penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan baik. | -3.10 |
| PN26 | Petugas melakukan proses pemeriksaan dengan baik. | -3.30 |
| PN27 | Ketepatan waktu pengambilan hasil tes sangat baik. | -1.90 |
| PN28 | Ketepatan waktu jam operasional Parahita sesuai dengan jadwal. | -1.60 |
| PN29 | Fasilitas yang disediakan oleh Parahita mudah digunakan. | -4.60 |
| PN30 | Petugas bersikap baik saat melayani pelanggan. | 0.10 |
| PN31 | Petugas sangat membantu jika pelanggan mengalami kesulitan. | 1.00 |
| PN32 | Perhatian petugas kepada pelanggan sangat baik. | -1.50 |

Gambar 4.53 Perhitungan Analisis Kesenjangan Menggunakan Aplikasi