

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini berisi tentang implementasi dalam pembuatan Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya yang berdasarkan *System Development Life Cycle* (SDLC) dengan model *waterfall* menurut Pressman (2015) yaitu yang termasuk didalam tahapan *construction* dan *development*.

4.1 Implementasi Sistem

Tahap ini merupakan pembuatan perangkat lunak atau aplikasi yang disesuaikan dengan rancangan dan desain sistem yang telah dibangun pada bab sebelumnya. Aplikasi yang dibangun akan diterapkan berdasarkan kebutuhan. Selain itu aplikasi ini akan dibuat sesuai kebutuhan sehingga dapat memudahkan pengguna untuk melakukan pengelolaan data kuesioner, mengetahui kesenjangan harapan dan kenyataan pada pelayanan, dan laporan hasil tingkat kepuasan tamu hotel pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Pada sub bab ini berisi tentang kebutuhan perangkat keras (*hardware*), kebutuhan perangkat lunak (*software*) dan penjelasan penggunaan aplikasi berdasarkan pengguna

4.1.1 Kebutuhan Perangkat Keras (*Hardware*)

Kebutuhan perangkat keras (*hardware*) merupakan komponen atau bagian dari peralatan fisik yang membentuk suatu sistem komputer terstruktur, serta peralatan-peralatan lain yang mendukung komputer dalam menjalankan fungsinya. *Hardware* yang digunakan harus memiliki spesifikasi dan kinerja yang baik,

sehingga sistem yang akan dijalankan oleh komputer dapat berjalan tanpa menemukan suatu kendala. Kebutuhan perangkat keras (*hardware*) adalah sebagai berikut:

- 1) *Personal Computer* (PC) untuk dapat mengakses aplikasi dengan *minimum requirement Pentium Dual Core 2.60 GHz, 2 Gygabytes* RAM, kapasitas *free memory (freespace)* pada *harddisk 15 Gygabytes* dan terhubung dengan koneksi *internet*
- 2) *Monitor*
- 3) *Keyboard* dan *mouse*
- 4) *Printer* untuk melakukan cetak *report* hasil perhitungan analisis

4.1.2 Kebutuhan Perangkat Lunak (*Software*)

Kebutuhan perangkat lunak (*software*) berikut adalah suatu program yang diperlukan untuk membantu membangun Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Tentunya software ini memiliki fungsi masing-masing, mulai dari *tools* untuk perancangan *document, system flow*, pembuatan desain antarmuka (*interface*) sampai dengan *tools* untuk pembuatan sistem itu sendiri. Adapun perangkat lunak (*software*) tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem operasi menggunakan *Microsoft® Windows® 7*
- 2) *Microsoft Visio® 2016* untuk membuat rancangan *document* dan *system flow*
- 3) *Power Designer® 15* untuk membuat ERD (CDM - PDM), *Context Diagram* dan DFD
- 4) *Mysql 5.0* untuk membuat *database* sistem
- 5) *XAMPP* untuk membuat *web server localhost*

- 6) *Balasamiq Mockups*® 3 untuk membuat desain *interface website*
- 7) *Sublime Text*® 3 untuk membuat *website*
- 8) *Mozilla Firefox Webbrowser*® untuk mengakses *localhost website*
- 9) *PHP (Hypertext Preprocessor)* untuk bahasa pemrograman dalam membuat *website*.

4.1.3 Penjelasan Penggunaan Aplikasi

Aplikasi yang dibangun pada penelitian adalah Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Pada proses bagian ini menjelaskan bagaimana cara kerja penggunaan aplikasi berdasarkan implementasi yang menjelaskan fungsi-fungsi berdasarkan pengguna aplikasi. Berikut merupakan penjelasan fungsi dari masing-masing pengguna :

A. Pengguna Sebagai Tamu Hotel

Dalam penggunaan aplikasi sebagai tamu hotel, terdapat dua langkah penggunaan aplikasi yaitu mendaftarkan identitas tamu hotel dan mengisi jawaban kuesioner.

A.1 Mengisi Identitas Tamu Hotel

Untuk dapat mengisi kuesioner kepuasan tamu hotel, terdapat dua cara yaitu mengisi sendiri identitas tamu pada aplikasi atau bagian *front office* mendaftarkan identitas tamu yang kemudian tamu tersebut mendapatkan kode unik untuk dapat melakukan *sign in* pada aplikasi yang langsung dapat mengisi jawaban kuesioner tanpa mengisi identitas tamu terlebih dahulu.

Pada proses mengisi sendiri identitas tamu, tamu diharuskan melengkapi data identitas tamu. Jika data identitas tamu telah dilengkapi maka tamu akan dapat mengisi jawaban untuk kuesioner kepuasan tamu hotel.

Berikut merupakan tampilan halaman mengisi identitas tamu hotel pada Gambar 4.1.

HÔTEL 88 SIGN IN

PENILAIAN KEPUASAN

Help us to improve our service satisfaction.

PROGRESS

Identitas Responden / Respondent Identification

Kamar Anda / Your Room	Tanggal Checkout / Checkout Date
Nama / Name	Asal / Hometown
Email Anda / Your Email	<input type="radio"/> Male <input type="radio"/> Female

Do you agree to enter assessment of satisfaction?

No

← BACKWARD
FORWARD →

Tentang Kami

Hotel 88 adalah salah satu bagian hotel group dari PT. Waringin Hospitality yang tersebar di beberapa kota besar Indonesia dan salah satunya terletak pada jalan Embong Malang Surabaya.

Sesuai dengan mottonya "Feel at home for business", Hotel 88 Embong Malang Surabaya memiliki fasilitas dan pola pelayanan yang berbeda dengan hotel-hotel yang lainnya dalam melayani tamu hotel yaitu pola pelayanan yang didasarkan pada mengedepankan kekeluargaan baik terhadap tamu, karyawan, maupun pemilik perusahaan.

Informasi Kontak

HOTEL 88 EMBONG MALANG

📍 Jl. Embong Malang No.84 Surabaya – 60261
 📞 Telephone: (031) 548 7888
 ✉ Email: info@embongmalang@hotel88.co.id

Back to Top

Gambar 4.1 Halaman Mengisi Identitas Tamu Hotel Dilakukan Tamu Hotel

Untuk proses mengisi identitas tamu dengan memasukkan kode unik, tamu mendapatkan kode unik tersebut dari bagian *front office*. Setelah mendapatkan kode unik tersebut, tamu dapat melakukan *sign in* dengan cara klik tombol “SIGN IN” pada aplikasi lalu tamu memasukkan kode unik tersebut pada aplikasi untuk *verifikasi* kode yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut.

The screenshot shows a web form titled "PENILAIAN KEPUASAN" (Satisfaction Assessment) for HOTEL 88. A modal window is open, asking for the user's "Your Unique Code". The modal has a "Close" button and a "Sign In" button. Below the modal, the main form is partially visible, showing fields for "Kamar Anda / Your Room", "Tanggal Checkout / Checkout Date", "Nama / Name", "Asal / Hometown", "Email Anda / Your Email", and gender selection (Male/Female). A progress bar is at the top of the form area.

Gambar 4.2 Halaman Mengisi Identitas Tamu Hotel Dengan *Sign In*

Jika kode unik tersebut benar maka aplikasi akan mengalihkan halaman *sign in* dengan kolom input identitas tamu yang secara otomatis terisi, dapat dilihat pada Gambar 4.3.

The screenshot shows the same web form as in Gambar 4.2, but now the "Your Unique Code" field is filled with "ZWGT5131001". The "Sign In" button is highlighted. The main form fields are now filled with the following information: "2022" for room number, "2017-06-11" for checkout date, "Rizal Dwi Putra" for name, "Sidoarjo" for hometown, "rizaldwiputra@gmail.com" for email, and "Male" for gender. A "Back to Top" button is visible in the bottom right corner.

Gambar 4.3 Halaman Mengisi Identitas Tamu Hotel Dengan Kode Unik *Sign In* Berhasil Terverifikasi

A.2 Mengisi Jawaban Kuesioner

Setelah pengguna mengisi lengkap identitas tamu hotel, maka langkah selanjutnya yaitu mengisi jawaban dari kuesioner kepuasan tamu hotel. Berikut

merupakan tampilan halaman mengisi jawaban kuesioner pada Gambar 4.4.

PENILAIAN KEPUASAN
Help us to improve our service satisfaction.

PROGRESS (1/6)

Category : (KGR001) - Tangibles / kasat mata

1. Sebelum menginap di hotel, harapan saya Kamar hotel bersih dan rapi.

Kepentingan yang diharapkan / Harapan

Sangat Setuju Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Pada kenyataannya, menurut saya Kamar hotel bersih dan rapi.

Kepuasan yang dirasakan / Persepsi

Sangat Setuju Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

[Back to Top](#)

Gambar 4.4 Halaman Mengisi Jawaban Kuesioner

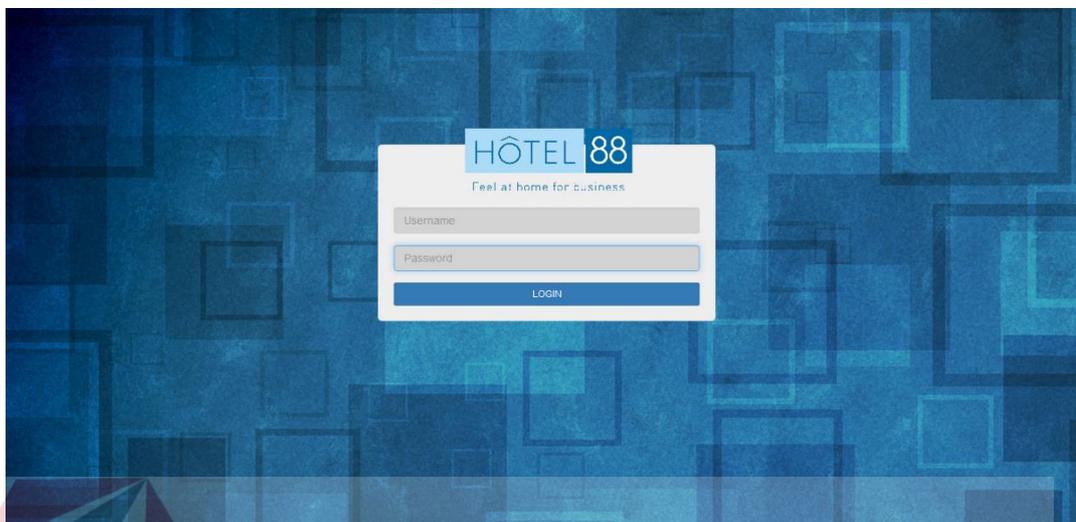
B. Pengguna Sebagai Admin IT/Staff Admin IT

Secara keseluruhan penggunaan aplikasi ini, pengguna admin IT/*staff* admin IT memiliki semua *privillage* dalam penggunaan fungsi-fungsi pada aplikasi dibandingkan dengan pengguna aplikasi lain. Berikut ini merupakan halaman-halaman pada aplikasi yang dapat digunakan pengguna admin IT/*staff* admin IT.

B.1 *Login* Karyawan

Halaman *login* pada Aplikasi Analisis Kepuasan Tamu Hotel Pada Hotel 88 Embong Malang Surabaya hanya dapat diakses oleh karyawan hotel dan digunakan untuk mengidentifikasi pengguna yang telah terdaftar berdasarkan jabatan yang kemudian disesuaikan dengan *privillage* penggunaan aplikasi. Pengguna diharuskan mengisi *username* dan *password* yang sesuai dan telah terdaftar dalam *database*.

Berikut merupakan tampilan halaman mengisi *login* karyawan hotel pada Gambar 4.5.



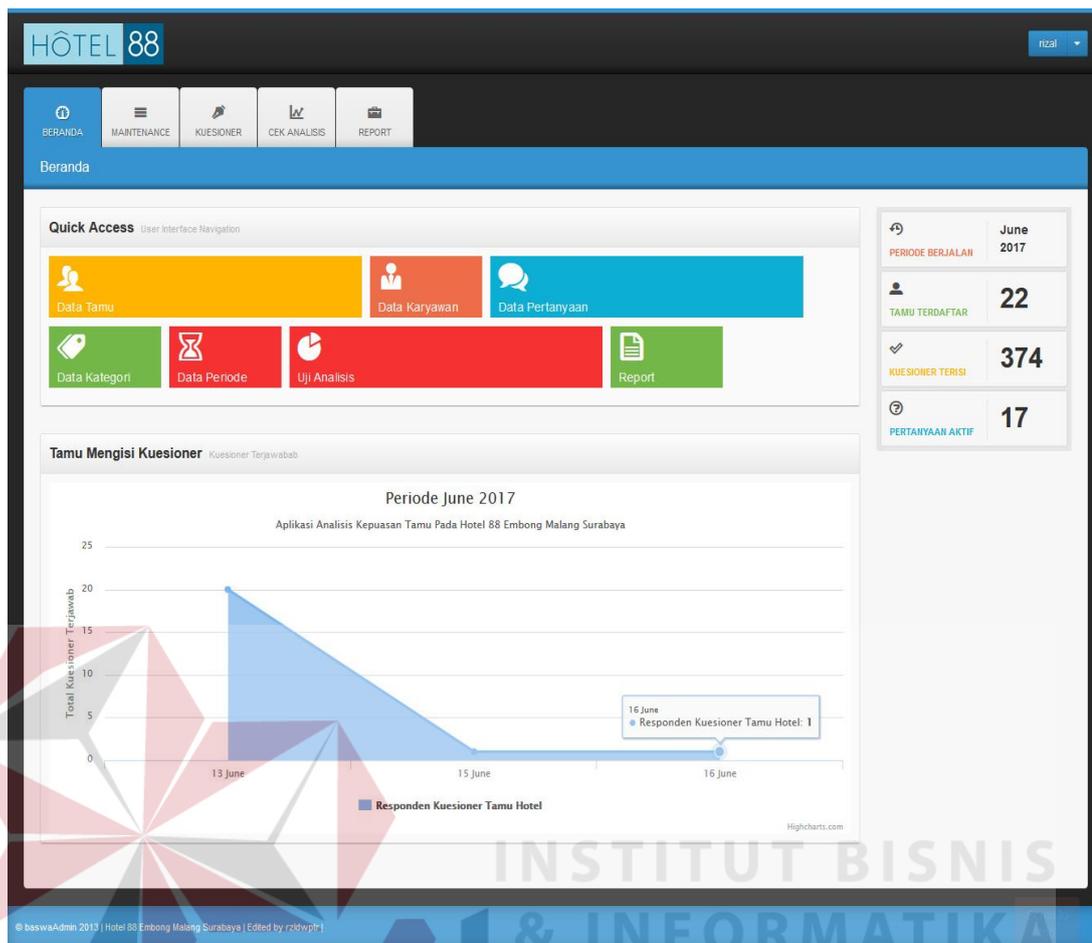
Gambar 4.5 Halaman *Login* Karyawan

B.2 Beranda Admin IT

Pada halaman beranda admin IT/*staff* IT adalah halaman dari pengalihan halaman *login* jika proses *login* tersebut berhasil. Terdapat informasi langsung pada halaman beranda/*index* admin IT/*staff* IT beranda bagian kanan yang berhubungan dengan kuesioner kepuasan tamu hotel yaitu nama periode yang sedang berjalan, jumlah tamu terdaftar, jumlah pertanyaan kuesioner yang telah terisi, dan pertanyaan kuesioner yang berstatus aktif.

Untuk halaman beranda/*index* admin IT/*staff* IT beranda bagian kiri terdapat tombol *quick access* yang berguna untuk membantu pengguna untuk menuju halaman yang ingin dituju langsung dan dibawahnya terdapat grafik yang menggambarkan total jumlah responden telah mengisi kuesioner setiap harinya.

Berikut merupakan halaman beranda admin IT yang dapat dilihat dapat dilihat pada Gambar 4.6.



Gambar 4.6 Halaman Beranda Admin IT

B.3 Maintenance Data Tamu

Pada halaman *maintenance* data tamu terdapat tabel yang berisikan data-data tamu hotel seperti nama, kamar, *email*, jenis kelamin, asal tinggal, tanggal checkout, dan status pengisian jawaban kuesioner.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data tamu hotel yaitu tambah data dan perbarui data pada data tamu hotel yang belum melakukan pengisian jawaban kuesioner.

Berikut merupakan halaman *maintenance* data tamu yang dapat dilihat pada Gambar 4.7.

The screenshot shows the 'Maintenance Data' page for Hotel 88. The page features a navigation bar with 'BERANDA', 'MAINTENANCE', 'KUESIONER', 'CEK ANALISIS', and 'REPORT'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Maintenance Data', 'Tamu', and 'Karyawan'. The main content area displays a table titled 'Tabel Data Maintenance Tamu' with 10 columns: No., Kode Tamu, Nama, Kamar, Asal, Gender, Email, Status, Checkout, and Action. The table contains 10 rows of data, each with a unique guest ID, name, room number, origin, gender, email, status (all 'Sudah Isi'), and checkout date. The 'Action' column for each row contains 'Edit' and 'Hapus' buttons. A search bar and a 'Tambah Data Tamu' button are also visible. The footer of the page includes the text '© baswaAdmin | 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by rzdwiputra'.

No.	Kode Tamu	Nama	Kamar	Asal	Gender	Email	Status	Checkout	Action
1	03EUEEA17YT	Ari	853	Surabaya	Female	arik@asda.com	Sudah Isi	2017-06-05	Edit Hapus
2	0ZOKKFH438U	Aldi	123	Surabaya	Male	aldi@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-11	Edit Hapus
3	179DLTA1TGN	Rizal	234	Sidoarjo	Male	rizaldwiputra@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-09	Edit Hapus
4	1QP05Y5EOYO	enny	213	Sidoarjo	Female	eny@sdf.com	Sudah Isi	2017-06-09	Edit Hapus
5	2QZVIMQ3FQU	Denny	674	Surabaya	Male	dencol@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-08	Edit Hapus
6	3BOL7DXS1JF	Deary	634	Surabaya	Male	dearef@asd.com	Sudah Isi	2017-06-14	Edit Hapus
7	3DWOSWS1R16	Rizal Dwi Putra	252	Surabaya	Male	rdp@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-07	Edit Hapus
8	3NUNMX4EEEM	Arbi	473	Gresik	Male	arbi@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-08	Edit Hapus
9	4AQNZJN81UV	Dwi	220	Sidoarjo	Male	dwi@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-07	Edit Hapus
10	4BR5414PUME	Rizal July	4543	Surabaya	Male	rjul@hasd.com	Sudah Isi	2017-07-07	Edit Hapus

Gambar 4.7 Halaman *Maintenance* Data Tamu Hotel

B.4 *Maintenance* Data Karyawan

Pada halaman *maintenance* data karyawan terdapat tabel yang berisikan data-data karyawan hotel seperti nama bagian, nama, jenis kelamin, nomor telp, *email*, dan status penggunaan aplikasi.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data tamu hotel yaitu tambah data dan perbarui data pada data karyawan hotel. Untuk dapat menggunakan aplikasi, data karyawan yang telah ditambahkan terlebih dahulu data status karyawan diaktifkan dengan cara memperbarui data karyawan hotel tersebut.

Berikut merupakan halaman *maintenance* data karyawan yang dapat dilihat pada Gambar 4.8.

The screenshot displays the 'Maintenance Data' page for 'Karyawan' (Employees) in the Hotel 88 system. The page features a navigation menu with options like BERANDA, MAINTENANCE, KUISIONER, CEK ANALISIS, and REPORT. The main content area is titled 'Tabel Data Maintenance Karyawan' and includes a search bar and a table with 5 entries. Each entry has 'Edit' and 'Hapus' (Delete) buttons. A 'Tambah Data Karyawan' button is located on the right side of the table.

No.	ID Kary.	Bagian	Nama	Gender	Telp	E-mail	Status	Action
1	KRY0001	Admin IT	admin	Male	084910101010	admin@admin.com	Activated	Edit Hapus
2	KRY0002	Head Manager	Prabowo	Male	3948573945	praborow@top.com	Deactivated	Edit Hapus
3	KRY0003	Front Office	Annisa	Female	089565873452	adellira@gmail.com	Activated	Edit Hapus
4	KRY0004	Admin IT	Dad	Male	09568753459	Dad@goo.com	Deactivated	Edit Hapus
5	KRY0005	Admin IT	Rizal Dwi Putra	Male	08989231740	rizaldwiputra@gmail.com	Activated	Edit Hapus

Gambar 4.8 Halaman *Maintenance* Karyawan Data Hotel

B.5 Mencatat Pertanyaan Kuesioner

Pada halaman mencatat pertanyaan kuesioner terdapat tabel yang berisikan data-data pertanyaan kuesioner seperti nama kategori, nama pengguna yang terakhir merubah data pertanyaan, isi pertanyaan dan status keaktifan pertanyaan.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data pertanyaan kuesioner yaitu tambah data dan perbarui data. Pertanyaan kuesioner yang ditampilkan pada halaman mengisi kuesioner tamu hotel hanya data pertanyaan kuesioner yang memiliki status pertanyaan kuesioner yang aktif.

Berikut merupakan halaman mencatat pertanyaan kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 4.9.

The screenshot shows the 'Tabel Data Pertanyaan Kuesioner' interface. The table contains the following data:

No.	Kode Pertanyaan	Nama Kategori	Last Edited by	Pertanyaan	Status	Action
1	PTY001	Tangibles / kasat mata	admin	kamar hotel bersih dan rapi	Activated	Edit
2	PTY002	Tangibles / kasat mata	admin	fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	Activated	Edit
3	PTY003	Tangibles / kasat mata	admin	fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	Activated	Edit
4	PTY004	Tangibles / kasat mata	admin	karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	Activated	Edit
5	PTY005	Tangibles / kasat mata	admin	struktur atau rancangan bangunan dan fasilitas hotel yang bagus	Activated	Edit
6	PTY006	Reliability / keandalan	admin	mudah dalam melakukan reservasi kamar hotel	Activated	Edit
7	PTY007	Reliability / keandalan	admin	pelayanan hotel yang akurat	Activated	Edit
8	PTY008	Reliability / keandalan	admin	nyaman dalam beristirahat di hotel	Activated	Edit
9	PTY009	Reliability / keandalan	admin	tariff hotel telah sesuai dengan pelayanan tamu yang diberikan	Activated	Edit
10	PTY010	Responsiveness / daya tanggap	admin	karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	Activated	Edit

Gambar 4.9 Halaman Mencatat Pertanyaan Kuesioner

B.6 Mencatat Kategori Kuesioner

Pada halaman mencatat kategori kuesioner terdapat tabel yang berisikan data-data kategori kuesioner seperti nama kategori dan status keaktifan kategori.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data kategori kuesioner yaitu tambah data dan perbarui data. Seperti halnya menambah data karyawan hotel, data kategori kuesioner yang telah ditambahkan terlebih dahulu data status kategori diaktifkan dengan cara memperbarui data kategori kuesioner tersebut.

Berikut merupakan halaman mencatat pertanyaan kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 4.10.

© baswaAdmin 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by rzdhwpr | INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA SURABAYA

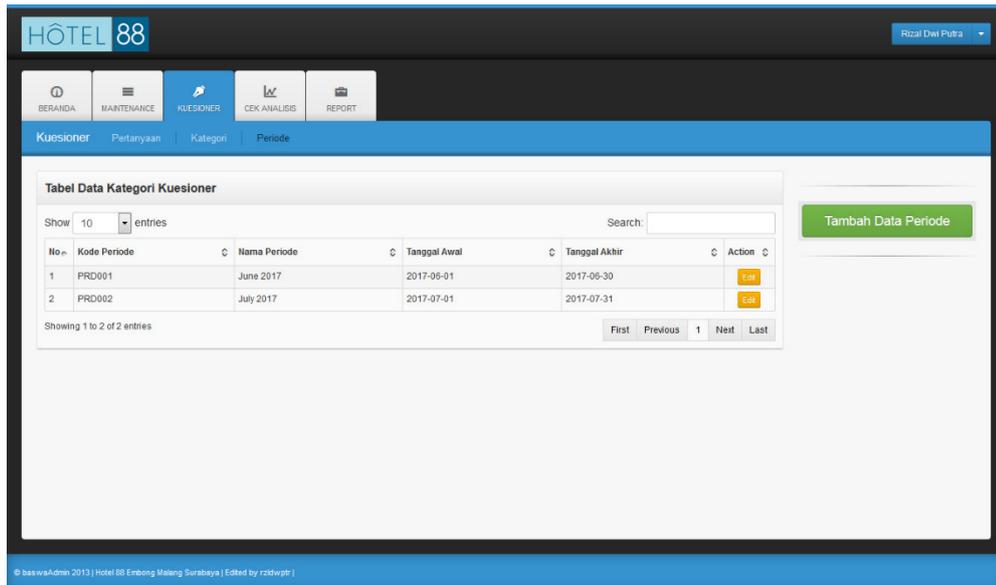
Gambar 4.10 Halaman Mencatat Kategori Kuesioner

B.7 Mencatat Periode Kuesioner

Pada halaman mencatat periode kuesioner terdapat tabel yang berisikan data-data periode kuesioner seperti nama periode, tanggal awal pelaksanaan periode, dan tanggal akhir pelaksanaan periode usai.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data periode kuesioner yaitu tambah data dan perbarui data. Penambahan data periode harus selalu ditambahkan oleh pengguna ketika tanggal akhir periode akan usai agar pengisian jawaban kuesioner tetap berjalan.

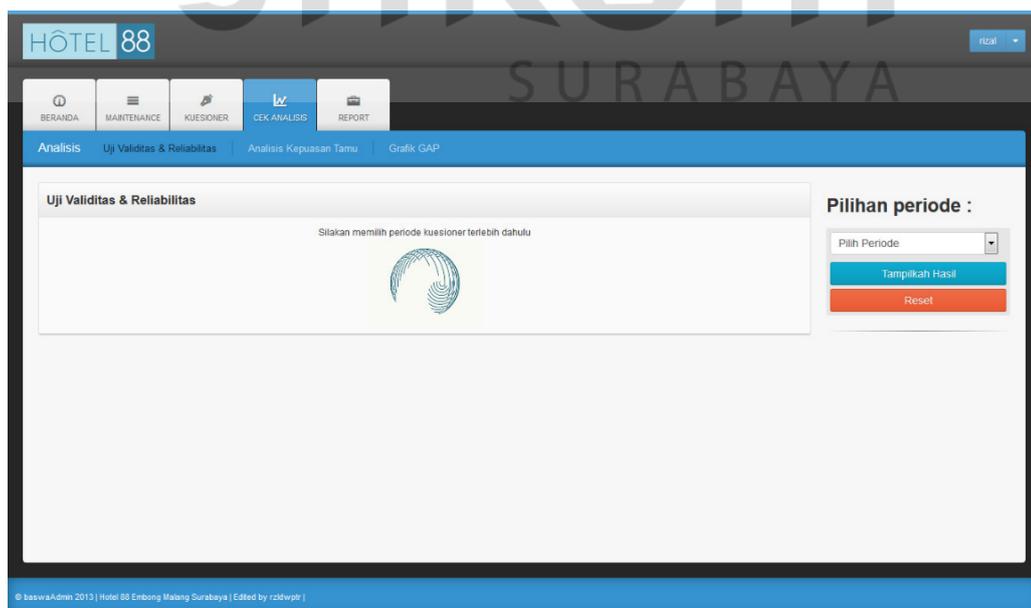
Berikut merupakan halaman mencatat periode kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 4.11.



Gambar 4.11 Halaman Mencatat Periode Kuesioner

B.8 Menganalisis Uji Validitas Dan Realiabilitas

Pada halaman menganalisis uji validitas dan reliabilitas merupakan pengujian kuesioner. Pengujian kuesioner ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih oleh pengguna. Berikut merupakan halaman menganalisa uji validitas dan reliabilitas yang dapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Halaman Menganalisis Uji Validitas Dan Realiabilitas

Setelah pengguna memilih periode yang akan dianalisis maka aplikasi akan menampilkan hasil pengujian kuesioner. Berikut merupakan contoh hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 4.13.

Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)

Tabel Hasil Uji Validitas - Harapan

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.80	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.79	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.79	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.78	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.77	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.78	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.78	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY011	0.78	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY012	0.78	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY013	0.77	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY014	0.78	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY016	0.78	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY017	0.78	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY018	0.78	VALID

Tabel Hasil Uji Validitas - Kepuasan

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.87	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.87	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.85	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.86	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.85	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.85	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.86	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.85	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.85	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.85	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY011	0.85	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY012	0.86	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY013	0.85	VALID
KGR004	Assurance / jaminan	PTY014	0.85	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY016	0.84	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY017	0.84	VALID
KGR005	Empathy / empati	PTY018	0.83	VALID

Pilihan periode :

Pilih Periode: [Dropdown]

Tampilkan Hasil

Reset

Hasil Analisis Belum Final Day!
Masih Terdapat Sisa 15 Hari Sebelum Periode Ini Selesai

Kuesioner Valid!
Dengan total responden 20 tamu Anda Dapat Melanjutkan Melihat Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas

Gambar 4.13 Halaman Hasil Menganalisis Uji Validitas

Pada Gambar 4.13 bagian kiri terdapat dua tabel uji validitas yaitu tabel hasil uji validitas untuk jawaban dari pertanyaan harapan dan tabel hasil uji validitas untuk jawaban dari pertanyaan kepuasan. Dari setiap tabel tersebut berisikan kevalidan jawaban dari setiap pertanyaan kuesioner.

Pada Gambar 4.13 bagian kanan terdapat dua *alert* informasi mengenai sisa hari pengisian kuesioner sebelum periode yang berjalan selesai dan informasi

mengenai kevalidan dari kedua tabel uji validitas tersebut. Jika terdapat pertanyaan kuesioner yang tidak valid maka pengguna tidak dapat melakukan pengujian reliabilitas yang terdapat pada tombol uji reliabilitas dibawah kedua *alert* informasi tersebut.

Berikut merupakan halaman analisis uji reliabilitas yang dapat dilihat pada Gambar 4.14 Halaman Menganalisis Uji Reliabilitas.

The screenshot displays the 'HOTEL 88' web application interface. The main content area is titled 'Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)'. It features two side-by-side tables: 'Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Harapan' and 'Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Kepuasan'. Both tables list various hotel services and their corresponding scores and conclusions. The 'Harapan' table has a total score of 165.1, while the 'Kepuasan' table has a total score of 8.4675. A sidebar on the right includes a 'Pilih periode' dropdown, 'Tampilkan Hasil' and 'Reset' buttons, and a notification box stating 'Hasil Analisis Belum Final Day! Masih Terdapat Sisa 15 Hari Sebelum Periode Ini Selesai'. The footer contains copyright information: '© baswaAdmin 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by r2d5vgrt |' and a 'Scroll to top' button.

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.60	Kuat
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.83	Sangat Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.39	Rendah
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.73	Kuat
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.49	Sedang
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.59	Sedang
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.39	Rendah
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.69	Kuat
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.45	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.39	Rendah
keterampilan dan pengetahuan karyawan hotel dalam melayani tamu yang bagus	0.33	Rendah
mudah dalam melakukan reservasi kamar hotel	0.79	Kuat
nyaman dalam beristirahat di hotel	0.56	Sedang
pelayanan hotel yang akurat	0.29	Rendah
penanganan keluhan tamu pada hotel baik	0.85	Sangat Kuat
struktur atau rancangan bangunan dan fasilitas hotel yang bagus	0.56	Sedang
tarif hotel telah sesuai dengan pelayanan tamu yang diberikan	0.35	Rendah
TOTAL	165.1	

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.80	Sangat Kuat
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.63	Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.69	Kuat
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.40	Sedang
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.31	Rendah
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.39	Rendah
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.79	Kuat
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.31	Rendah
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.59	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.33	Rendah
keterampilan dan pengetahuan karyawan hotel dalam melayani tamu yang bagus	0.53	Sedang
mudah dalam melakukan reservasi kamar hotel	0.43	Sedang
nyaman dalam beristirahat di hotel	0.33	Rendah
pelayanan hotel yang akurat	0.56	Sedang
penanganan keluhan tamu pada hotel baik	0.29	Rendah
struktur atau rancangan bangunan dan fasilitas hotel yang bagus	0.65	Kuat
tarif hotel telah sesuai dengan pelayanan tamu yang diberikan	0.46	Sedang
TOTAL	8.4675	

Gambar 4.14 Halaman Hasil Menganalisis Uji Reliabilitas

Pada Gambar 4.14 bagian kiri terdapat dua tabel uji reliabilitas yaitu tabel hasil uji reliabilitas untuk jawaban dari pertanyaan harapan dan tabel hasil uji reliabilitas untuk jawaban dari pertanyaan kepuasan. Dari setiap tabel tersebut berisikan hasil kesimpulan reliabilitas jawaban dari setiap pertanyaan kuesioner.

Pada Gambar 4.14 bagian kanan terdapat dua *alert* informasi mengenai sisa hari pengisian kuesioner sebelum periode yang berjalan selesai dan informasi mengenai total responden yang mengisi kuesioner.

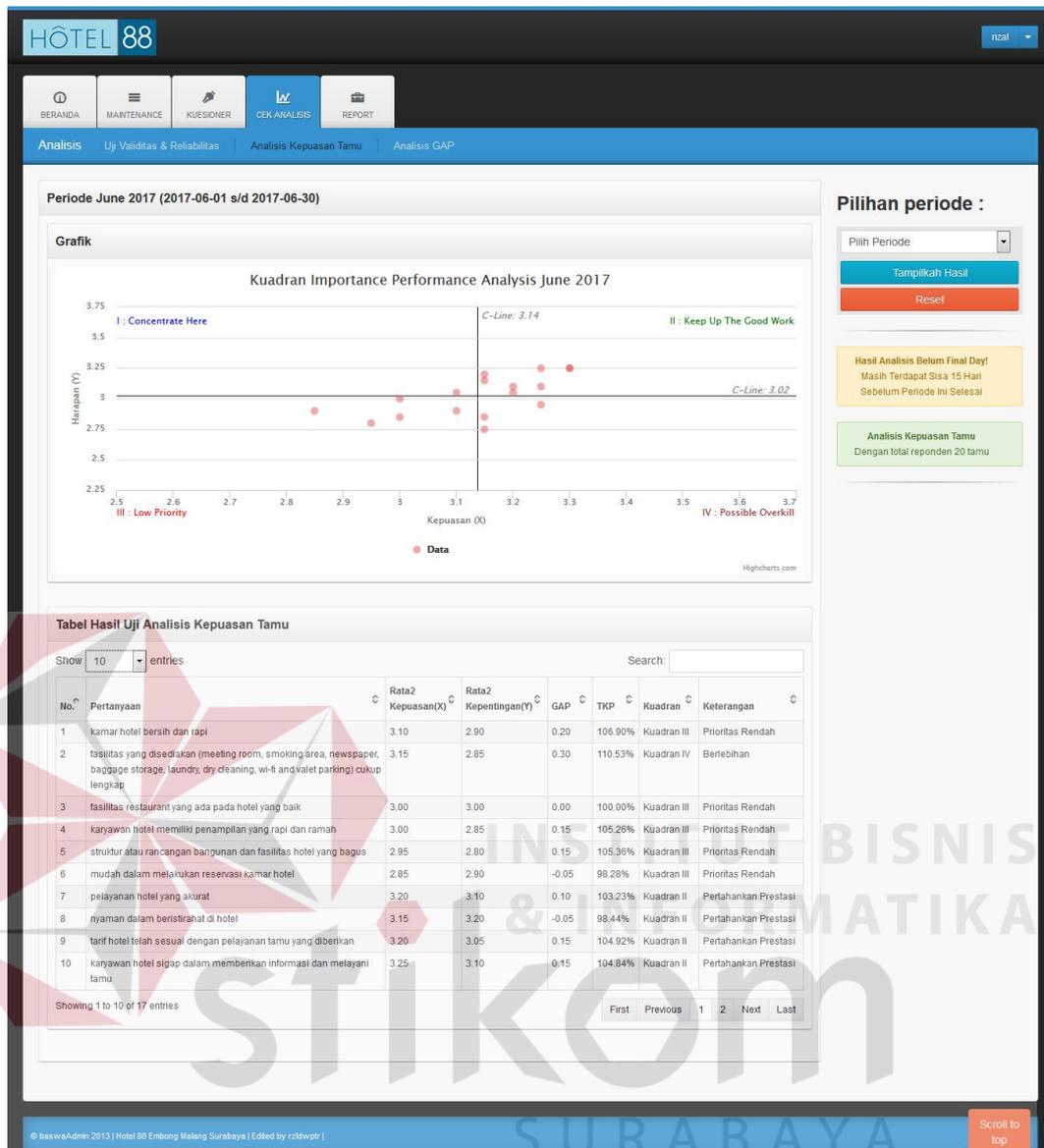
B.9 Menganalisis Kepuasan Tamu

Pada halaman menganalisis kepuasan tamu bagian kiri ini menampilkan hasil dari perhitungan *analysis GAP* yang didapatkan dari *range*/kesenjangan nilai antara rata-rata kepuasan tamu dan rata-rata harapan tamu. Pengujian kuesioner ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih oleh pengguna.

Dari nilai perhitungan *analysis GAP* tersebut ditampilkan pada grafik *cartesius* berupa gambaran dari *importance performance analysis* untuk mengetahui dan mengukur kepuasan tamu atas pelayanan yang diberikan Hotel 88 Embong Malang Surabaya.

Seperti pada halaman menganalisis uji reliabilitas, pada halaman menganalisis kepuasan tamu bagian kanan terdapat dua *alert* informasi mengenai sisa hari pengisian kuesioner sebelum periode yang berjalan selesai dan informasi mengenai total responden yang mengisi kuesioner.

Berikut merupakan halaman menganalisa kepuasan tamu yang dapat dilihat pada Gambar 4.15.



Gambar 4.15 Halaman Menganalisis Kepuasan Tamu

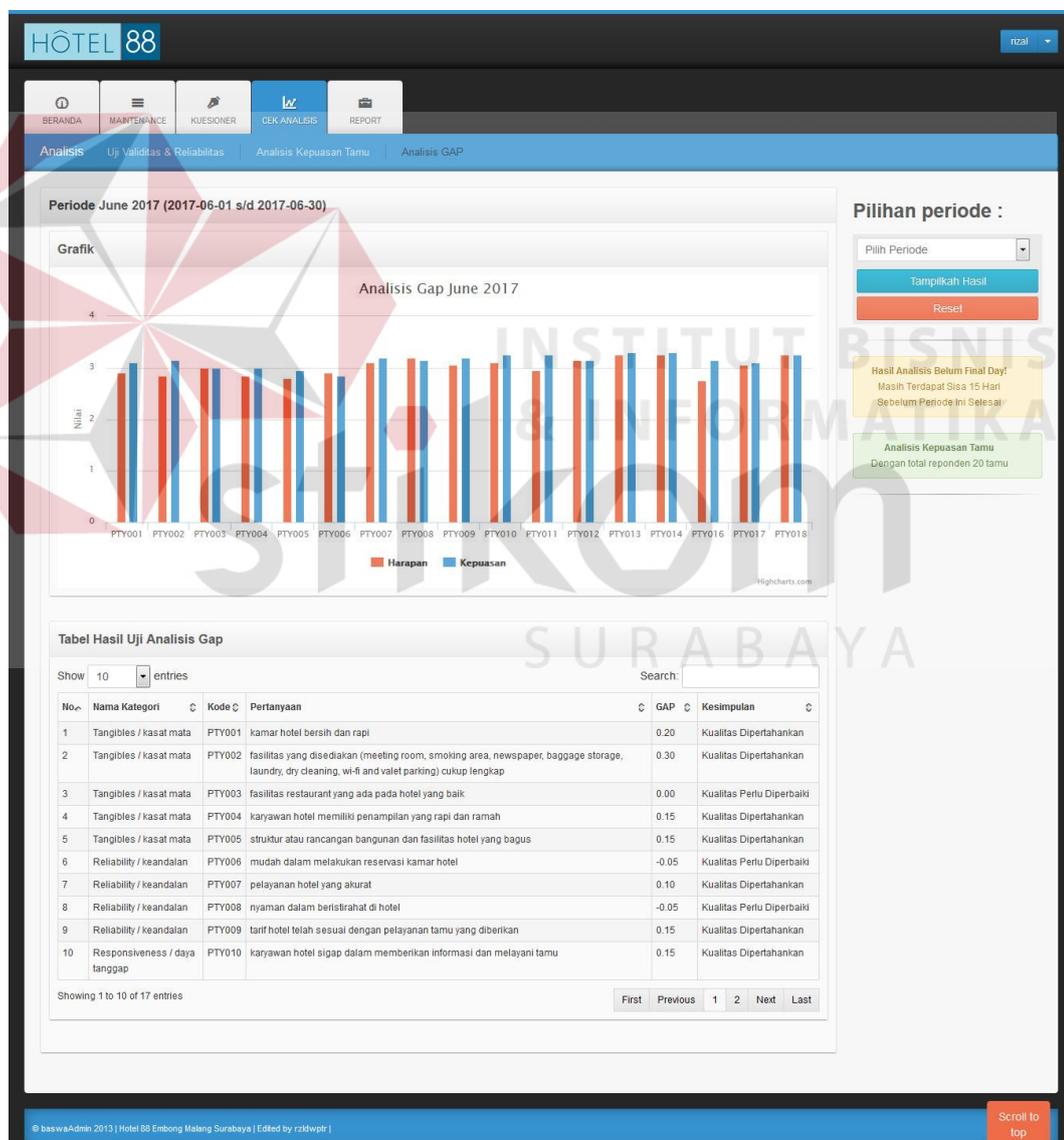
B.10 Menganalisis GAP

Pada halaman menganalisis *GAP* bagian kiri ini menampilkan grafik *GAP* hasil dari perhitungan nilai yang didapatkan dari *range*/kesenjangan nilai antara rata-rata kepuasan tamudan rata-rata harapan tamu dan juga terdapat tabel yang berisi pertanyaan kuesioner yang masing-masing memiliki kesimpulan apakah perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan atau kualitas pelayanan tersebut cukup

dipertahankan. Pengujian kuesioner ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih oleh pengguna.

Pada Halaman menganalisis *GAP* bagian kanan bagian kanan terdapat dua *alert* informasi mengenai sisa hari pengisian kuesioner sebelum periode yang berjalan selesai dan informasi mengenai total responden yang mengisi kuesioner.

Berikut merupakan halaman menganalisa *GAP* yang dapat dilihat pada Gambar 4.16.

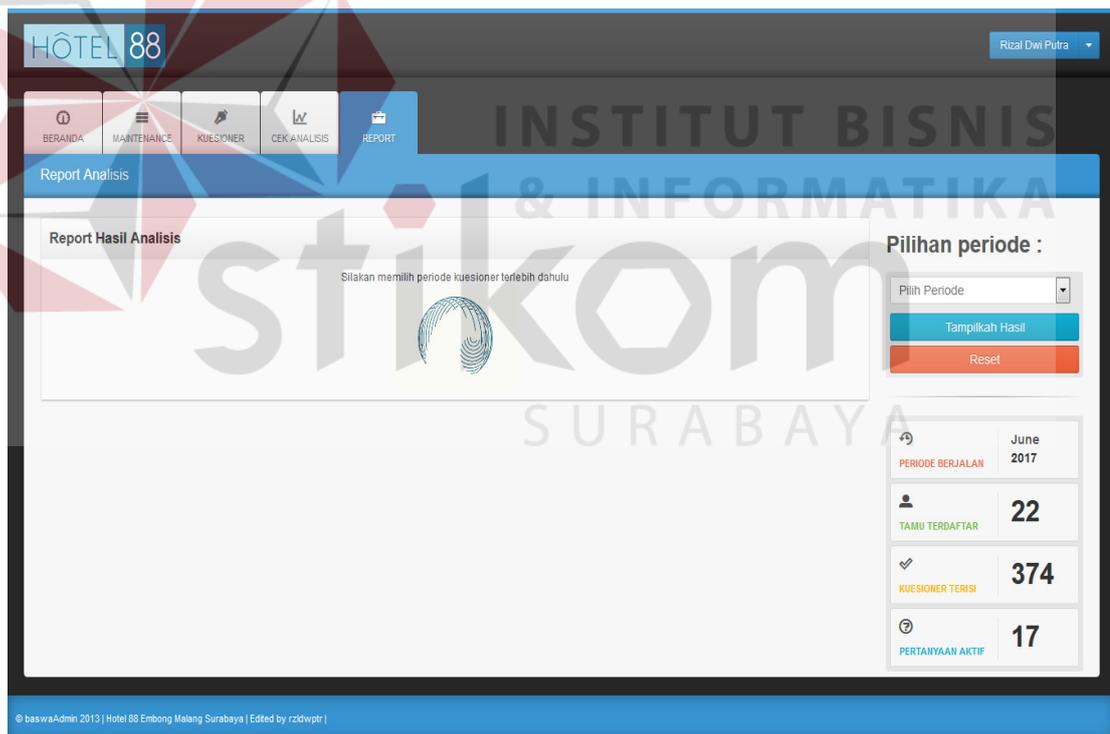


Gambar 4.16 Halaman Menganalisis *GAP*

B.11 Membuat *Report*

Pada halaman membuat *report* merupakan fungsi pada aplikasi untuk mencetak hasil perhitungan analisis. Halaman ini terdapat dua bagian yaitu bagian kanan menampilkan pilihan periode yang akan direport oleh pengguna dan informasi mengenai nama periode yang sedang berjalan, jumlah tamu terdaftar, jumlah pertanyaan kuesioner yang telah terisi, dan pertanyaan kuesioner yang berstatus aktif.

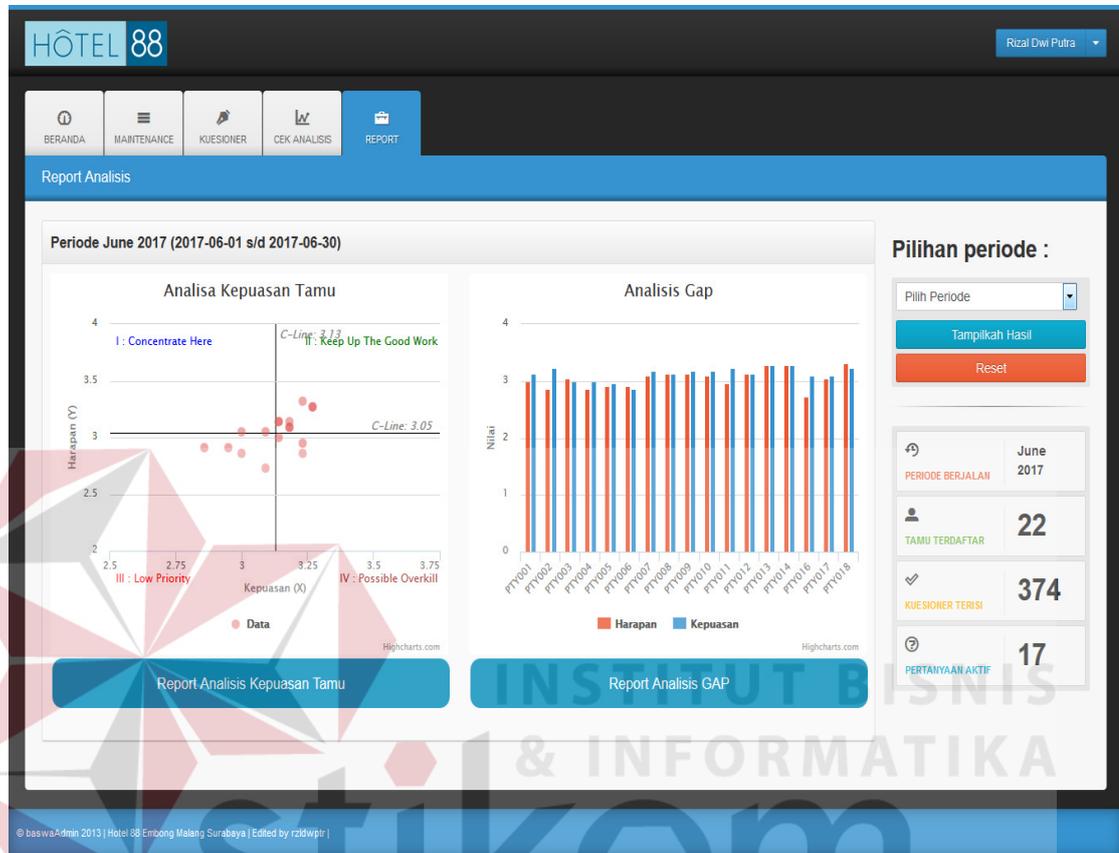
Untuk melakukan proses *report* hasil perhitungan analisis, pengguna harus memilih periode yang akan direport. Berikut merupakan halaman membuat *report* memilih periode yang dapat dilihat pada Gambar 4.17.



Gambar 4.17 Halaman Membuat *Report* Memilih Periode

Setelah pengguna memilih periode yang akan direport, pengguna akan disajikan dengan pilihan analisis yaitu analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*.

Berikut merupakan halaman membuat *report* memilih analisis yang dapat dilihat pada Gambar 4.18.



Gambar 4.18 Membuat *Report* Memilih Analisis

C. Pengguna Sebagai *Front Office*

Pengguna *front office* merupakan pengguna yang hanya memiliki *previllage* satu fungsi dalam aplikasi ini yaitu *maintenance* data tamu. Sebelum menggunakan fungsi aplikasi, pengguna *front office* juga diharuskan melewati halaman *login* karyawan untuk identifikasi karyawan dan menentukan *previllage* berdasarkan bagian.

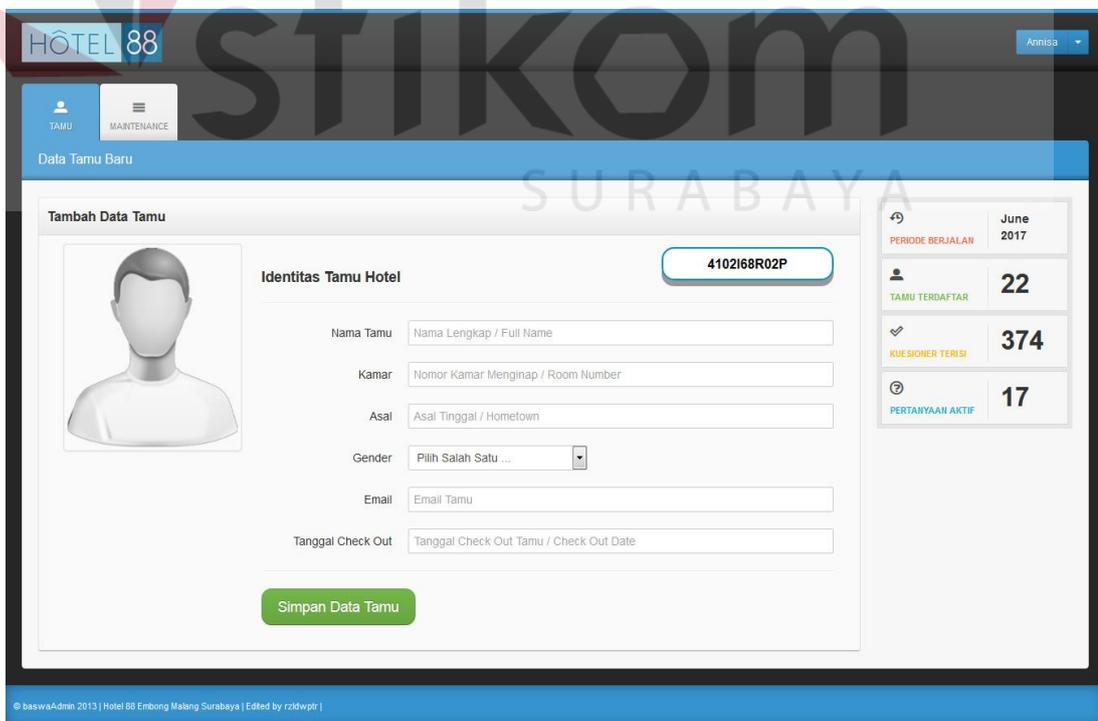
Fungsi *maintenance* data pada pengguna *front office* terbagi menjadi dua halaman yaitu halaman menambahkan data tamu dan *maintenance* data tamu.

Berikut ini merupakan halaman dan fungsi pada aplikasi yang dimiliki oleh pengguna pengguna *front office*.

C.1 Menambahkan Data Tamu

Halaman menambahkan data tamu ini bertujuan untuk membantu tamu mengisi identitas tamu hotel yang nantinya menghasilkan kode unik tamu yang dapat digunakan tamu untuk melakukan *sign in* pada halaman mengisi identitas tamu hotel. Setelah tamu mendapatkan kode unik tamu yang didapatkan dari *front office* dan tamu melakukan sign in, tamu dapat mengisi kuesioner kepuasan tamu.

Pada halaman menambahkan data tamu, aplikasi langsung menampilkan *form* untuk pengisian identitas data tamu hotel. *Form* tersebut berisi kolom inputan untuk nama, nomor kamar, asal kota, *gender*, *email*, dan tanggal *checkout* tamu hotel. Berikut merupakan halaman menambahkan data tamu yang dapat dilihat pada Gambar 4.19.



The screenshot shows the 'Tambah Data Tamu' (Add New Guest) form in the HOTEL 88 system. The form is titled 'Identitas Tamu Hotel' and includes a unique guest code '4102168R02P'. The form fields are:

- Nama Tamu: Nama Lengkap / Full Name
- Kamar: Nomor Kamar Menginap / Room Number
- Asal: Asal Tinggal / Hometown
- Gender: Pilih Salah Satu ...
- Email: Email Tamu
- Tanggal Check Out: Tanggal Check Out Tamu / Check Out Date

A sidebar on the right displays statistics for June 2017:

PERIODE BERJALAN	June 2017
TAMU TERDAFTAR	22
KUESIONER TERISI	374
PERTANYAAN AKTIF	17

The form also features a 'Simpan Data Tamu' (Save Guest Data) button. The footer of the page reads: © baswaAdmin 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by r2kdwpr |

Gambar 4.19 Halaman Menambahkan Data Tamu

C.2 Maintenance Data Tamu

Seperti halnya halaman *maintenance* data tamu pada pengguna admin IT, halaman ini memiliki fungsi yang sama. Namun perbedaan terletak pada proses menambahkan data tamu yang berbeda halaman.

Pada halaman *maintenance* data tamu terdapat tabel yang berisikan data-data tamu hotel seperti nama, kamar, *email*, jenis kelamin, asal tinggal, tanggal checkout, dan status pengisian jawaban kuesioner.

Pengguna admin IT/*staff* admin IT dapat melakukan pengolahan pada data tamu hotel yaitu perbarui data dan hapus data pada data tamu yang memiliki status “Belum Diiisi” yang artinya data tamu tersebut belum melakukan pengisian jawaban kuesioner.

Berikut merupakan halaman *maintenance* data tamu yang dapat dilihat pada Gambar 4.20.

The screenshot displays the 'Maintenance Data Tamu' interface for Hotel 88. It includes a navigation menu with 'TAMU' and 'MAINTENANCE' options. The main content area features a table with the following data:

No.	Kode Tamu	Nama	Kamar	Asal	Gender	Email	Status	Checkout	Action
1	HCVJ3378075	Adel	123	Surabaya	Female	adel@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-02	Edi Hapus
2	JBCGK59M7RF	Agus	876	Surabaya	Male	agus@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-09	Edi Hapus
3	OZOXKFH43BU	Aldi	123	Surabaya	Male	aldi@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-11	Edi Hapus
4	DC64BG6V00X	Annisa	543	Surabaya	Female	annisa@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-09	Edi Hapus
5	3NUNMX4EEEM	Arbi	473	Gresik	Male	arbi@gmail.com	Sudah Isi	2017-06-08	Edi Hapus
6	03EUEEA17YT	Ari	853	Surabaya	Female	arik@asda.com	Sudah Isi	2017-06-05	Edi Hapus
7	A9M3EMMDUN0	Bagus	833	Surabaya	Male	bagus@sajda.com	Sudah Isi	2017-06-08	Edi Hapus
8	I71NOKSKQJR	Biba	589	Arab	Female	habis@as.d.com	Sudah Isi	2017-06-07	Edi Hapus
9	LTKSHDQEKPU	Budi	745	Surabaya	Male	budi@bud.com	Sudah Isi	2017-06-05	Edi Hapus
10	3BOL7DXS1JF	Deary	634	Surabaya	Male	dearet@as.d.com	Sudah Isi	2017-06-14	Edi Hapus

Summary statistics for June 2017:

- PERIODE BERJALAN: June 2017
- TAMU TERDAFTAR: 22
- KUESIONER TERISI: 374
- PERTANYAAN AKTIF: 17

Page footer: © baswaAdmin 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by rzldwpr |

Gambar 4.20 Halaman *Maintenance* Data Tamu

D. Pengguna Sebagai *Head Manager* & Kepala Bagian

Pengguna *head manager* & kepala bagian merupakan pengguna yang hanya memiliki *privillage* dua fungsi dalam aplikasi ini yaitu menganalisis kuesioner (uji validitas & uji reliabilitas, analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*) dan membuat *report*. Sebelum menggunakan fungsi aplikasi, pengguna *head manager* & kepala bagian juga diharuskan melewati halaman *login* karyawan untuk identifikasi karyawan dan menentukan *privillage* berdasarkan bagian.

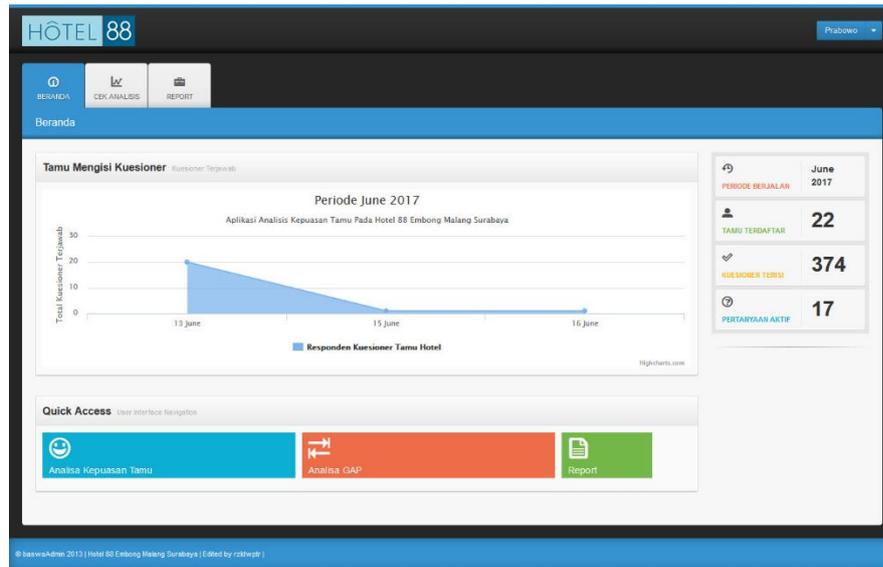
Berikut merupakan halaman dan fungsi-fungsi pada aplikasi yang dimiliki oleh pengguna *head manager* & kepala.

D.1 Beranda *Head Manager* & Kepala Bagian

Pada halaman beranda *head manager* & kepala bagian adalah halaman dari pengalihan halaman *login* jika proses *login* tersebut berhasil. Terdapat informasi langsung pada halaman beranda *head manager* & kepala bagian beranda bagian kanan yang berhubungan dengan kuesioner kepuasan tamu hotel yaitu nama periode yang sedang berjalan, jumlah tamu terdaftar, jumlah pertanyaan kuesioner yang telah terisi, dan pertanyaan kuesioner yang berstatus aktif.

Untuk halaman beranda *head manager* & kepala bagian beranda bagian kiri terdapat tombol *quick access* yang berguna untuk membantu pengguna untuk menuju halaman yang ingin dituju langsung yaitu *quick access* analisis kepuasan tamu analisis *GAP* dan *report*. Terdapat juga grafik yang menggambarkan total jumlah responden telah mengisi kuesioner setiap harinya.

Berikut merupakan halaman beranda *head manager* & kepala bagian yang dapat dilihat dapat dilihat pada Gambar 4.21.

Gambar 4.21 Beranda *Head Manager* & Kepala Bagian

D.2 Menganalisis Kuesioner

Seperti pengguna admin IT/*staff* admin IT, pengguna *head manager* & kepala bagian juga memiliki privileg untuk akses fungsi menganalisis kuesioner. Berikut merupakan contoh hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner yang dapat dilihat pada Gambar 4.22 Halaman Hasil Menganalisis Uji Validitas.

Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)

Tabel Hasil Uji Validitas - Harapan

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.79	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.79	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.79	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.78	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.77	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.77	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.77	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.77	VALID

Tabel Hasil Uji Validitas - Kepuasan

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.86	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.85	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.84	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.85	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.84	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.84	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.85	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.84	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.85	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.85	VALID

Pilih periode :
 Pilih Periode: [Dropdown]
 Tampilkan Hasil
 Reset
 Hasil Analisis Belum Final Day!
 Masih Terdapat Sisa 9 Hari Sebelum Periode Ini Selesai
 Kuesioner Valid
 Dengan total responser 22 tamu Anda Dapat Melanjutkan Tahap Uji Reliabilitas
 Uji Reliabilitas

Gambar 4.22 Halaman Hasil Menganalisis Uji Validitas

Berikut merupakan halaman analisis uji reliabilitas yang dapat dilihat pada Gambar 4.23.

Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)

Pilihan periode :

Pilih Periode

Tampilkan Hasil

Reset

Hasil Analisis Belum Final Day!
Masih Terdapat Sisa 9 Hari
Sebelum Periode Ini Selesai

Uji Reliabilitas
Dengan total responden 22 tamu

Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Harapan

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.59	Sedang
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.75	Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.45	Sedang
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.66	Kuat
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.47	Sedang
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.54	Sedang
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.40	Rendah
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.65	Kuat
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.41	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.38	Rendah

Showing 1 to 10 of 18 entries

First Previous 1 2 Next Last

Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Kepuasan

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.73	Kuat
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.63	Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.66	Kuat
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.36	Rendah
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.29	Rendah
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.42	Sedang
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.72	Kuat
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.29	Rendah
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.54	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.36	Rendah

Showing 1 to 10 of 18 entries

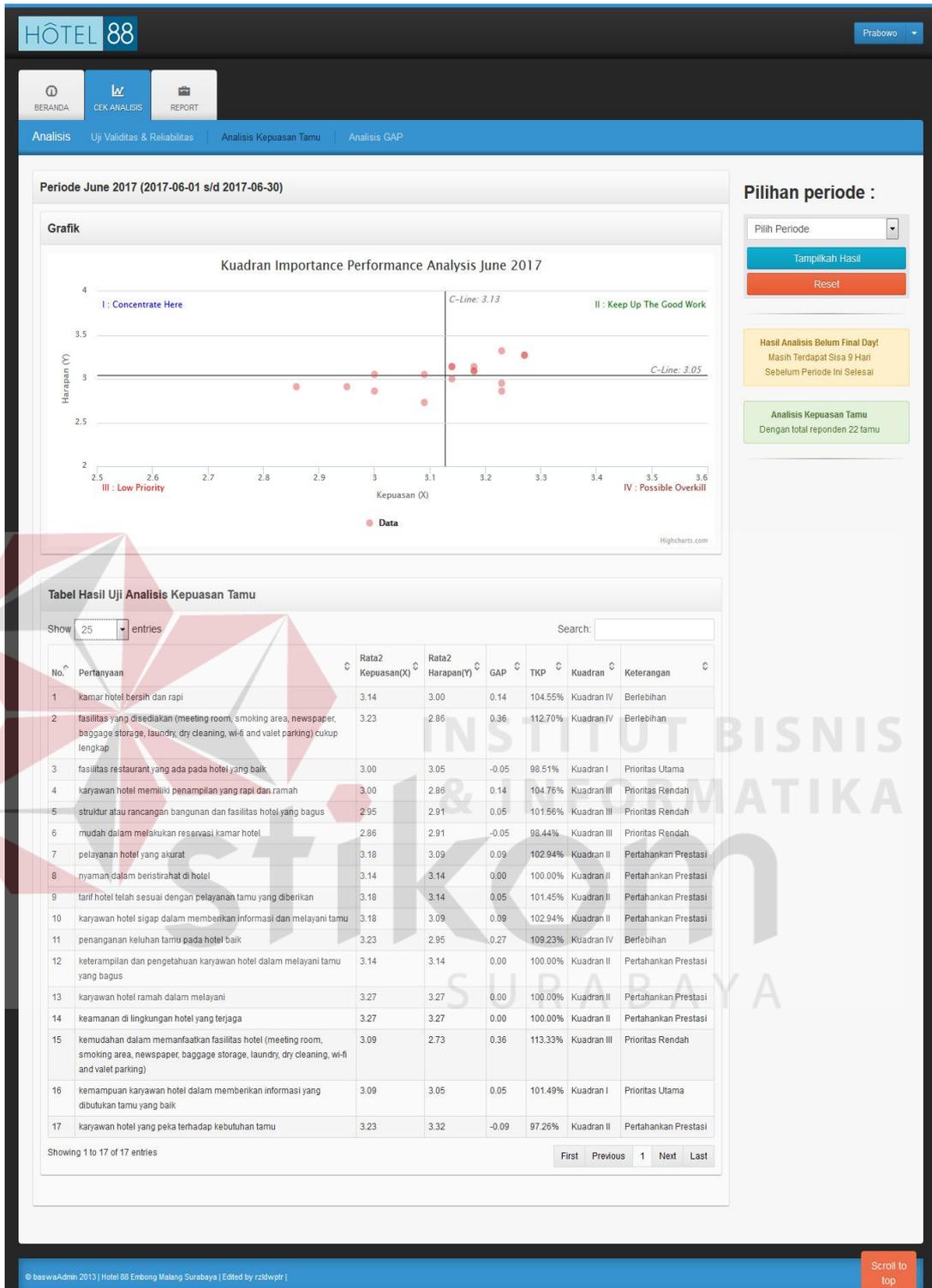
First Previous 1 2 Next Last

© baswaAdmin 2013 | Hotel 88 Embong Malang Surabaya | Edited by rzkiwpr |

Gambar 4.23 Halaman Hasil Menganalisis Uji Reliabilitas

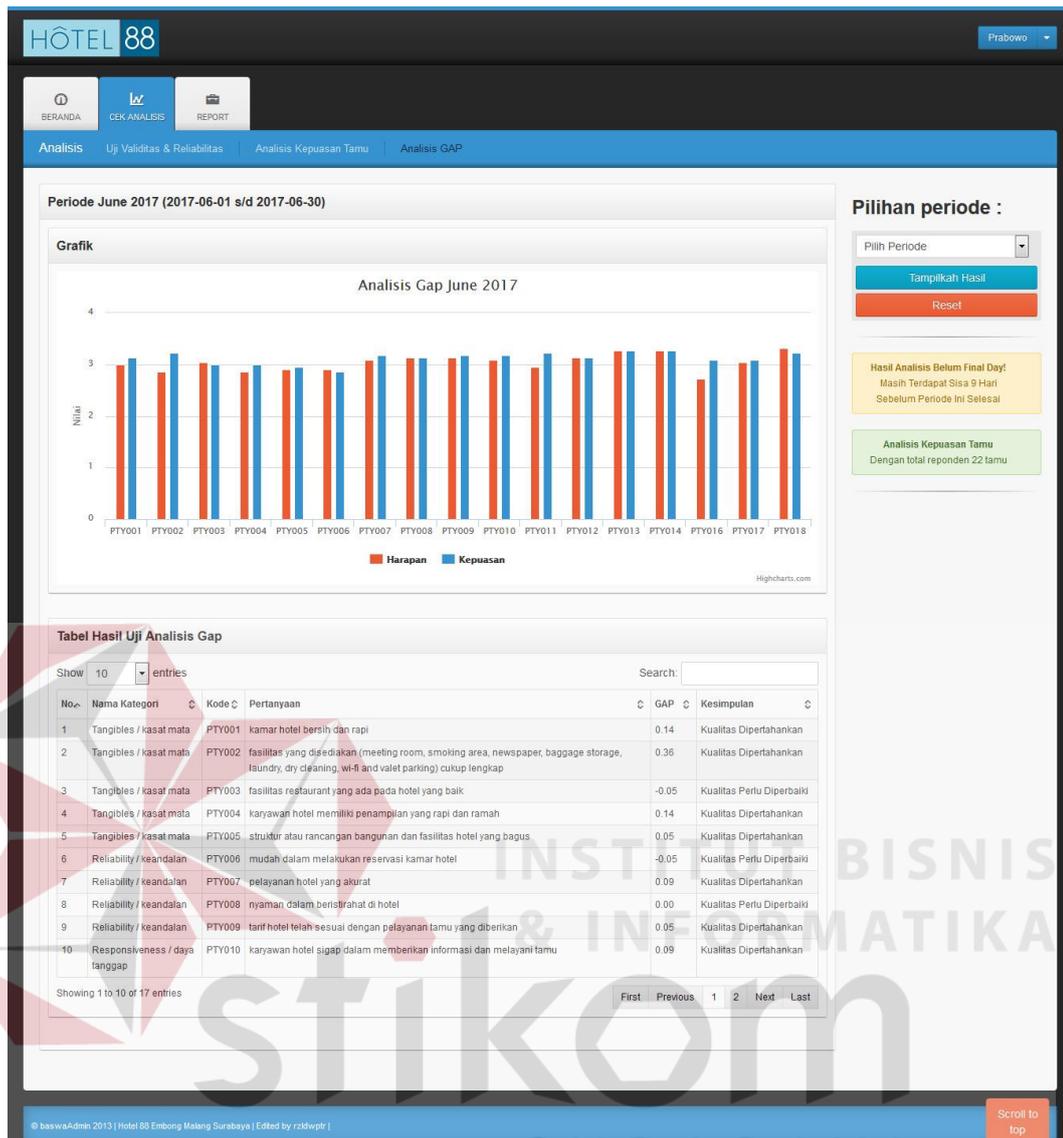
Pada halaman menganalisis kepuasan tamu bagian kiri ini menampilkan hasil dari perhitungan *analysis GAP* yang didapatkan dari *range*/kesenjangan nilai antara rata-rata kepuasan tamu dan rata-rata harapan tamu. Pengujian kuesioner ini dilakukan berdasarkan periode yang dipilih oleh pengguna.

Berikut merupakan halaman menganalisa kepuasan tamu yang dapat dilihat pada Gambar 4.24.



Gambar 4.24 Halaman Menganalisis Kepuasan Tamu

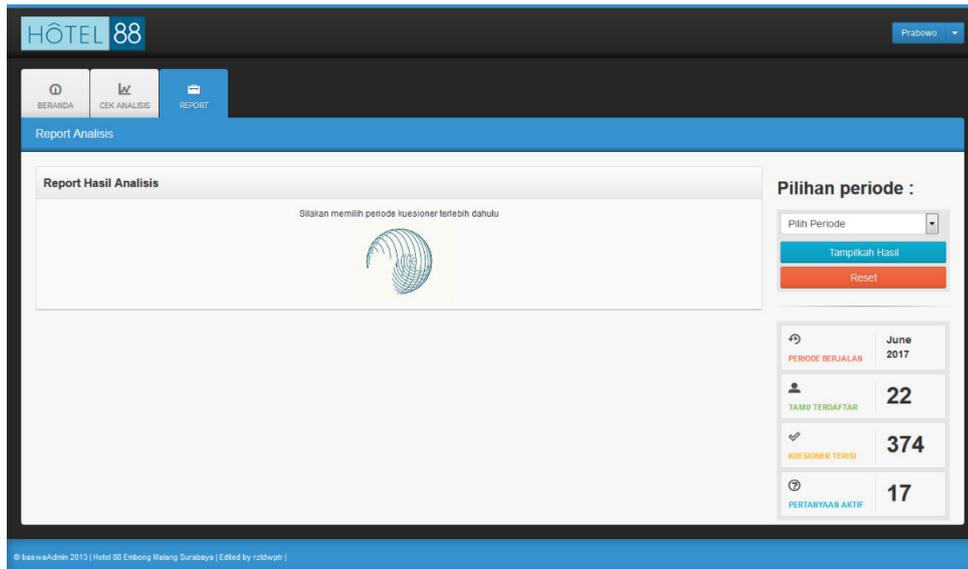
Dan analisis selanjutnya adalah analisis *GAP*, Berikut merupakan halaman menganalisa *GAP* yang dapat dilihat pada Gambar 4.25



Gambar 4.25 Halaman Menganalisis GAP

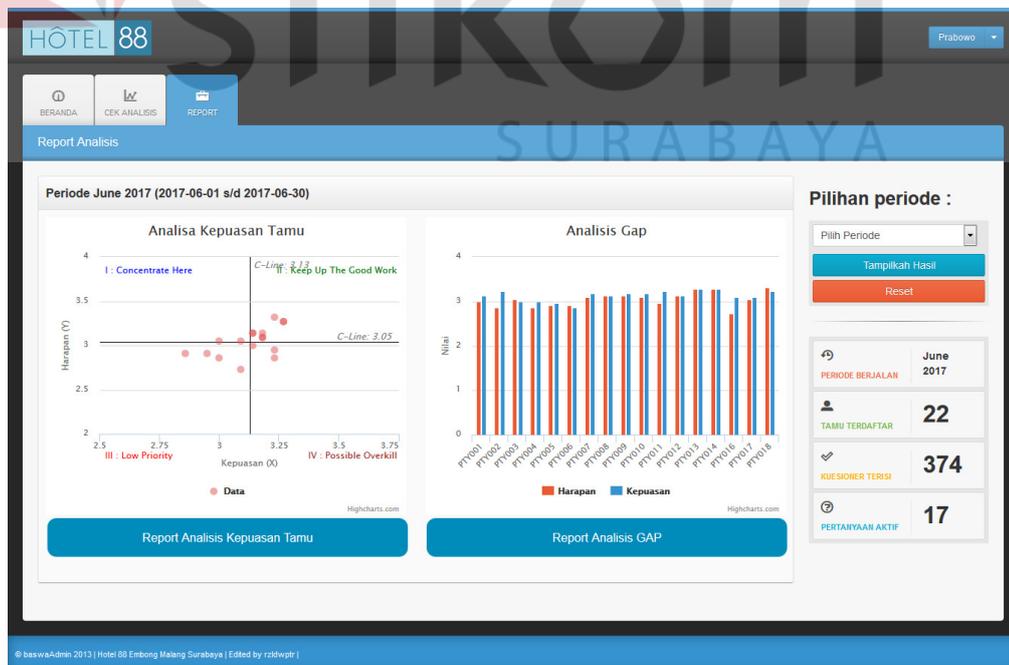
D.3 Membuat Report

Pada halaman membuat report yang juga dimiliki oleh pengguna admin IT/staff admin IT memiliki kemiripan dalam penggunaannya. Pada halaman membuat report merupakan fungsi pada aplikasi untuk mencetak hasil perhitungan analisis. Untuk melakukan proses report hasil perhitungan analisis, pengguna harus memilih periode yang akan direport. Berikut merupakan halaman membuat report memilih periode yang dapat dilihat pada Gambar 4.26.



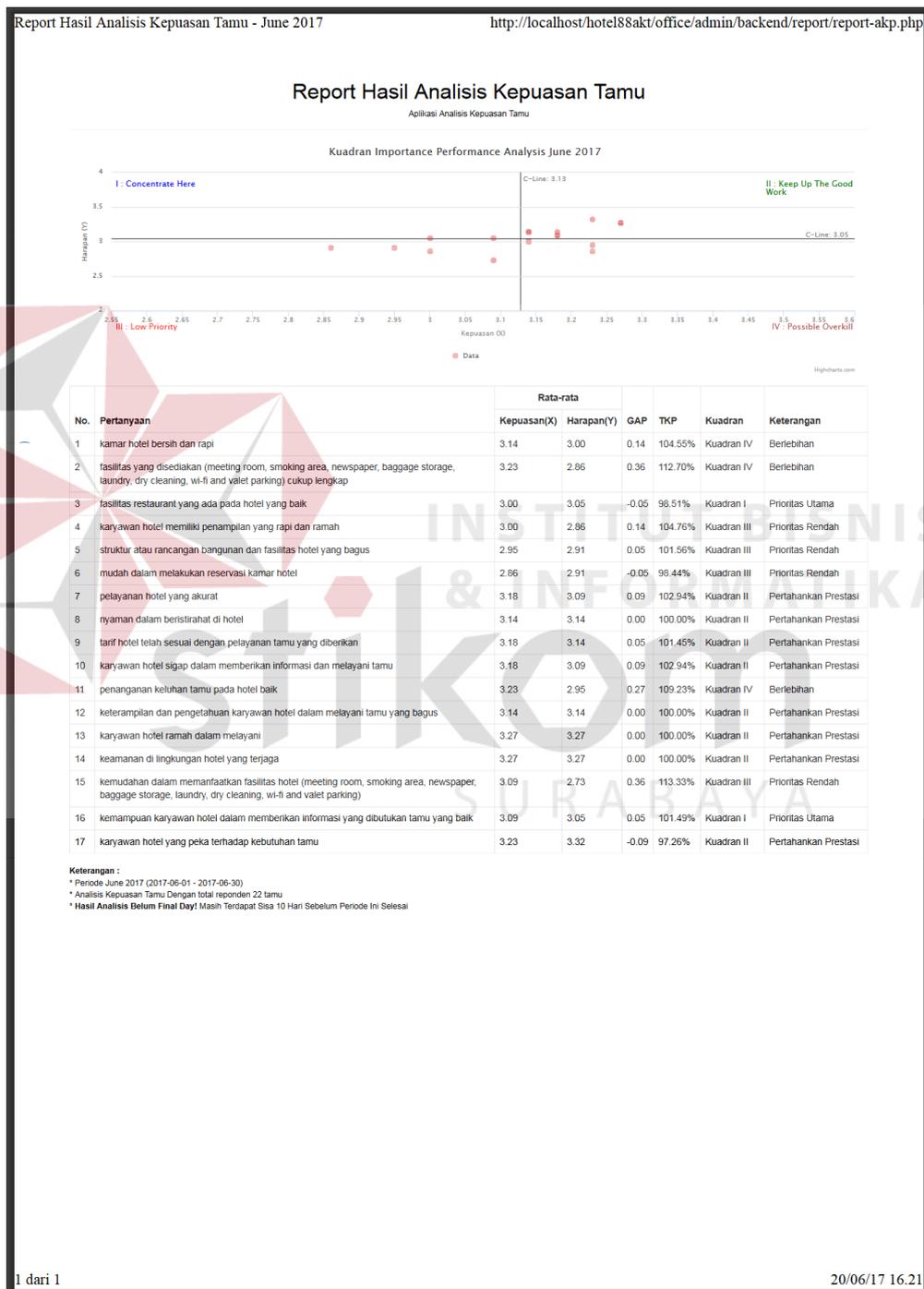
Gambar 4.26 Halaman Membuat *Report* Memilih Periode

Setelah pengguna memilih periode yang akan direport, pengguna akan disajikan dengan pilihan analisis yaitu analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*. Berikut merupakan halaman membuat report memilih analisis yang dapat dilihat pada Gambar 4.27.



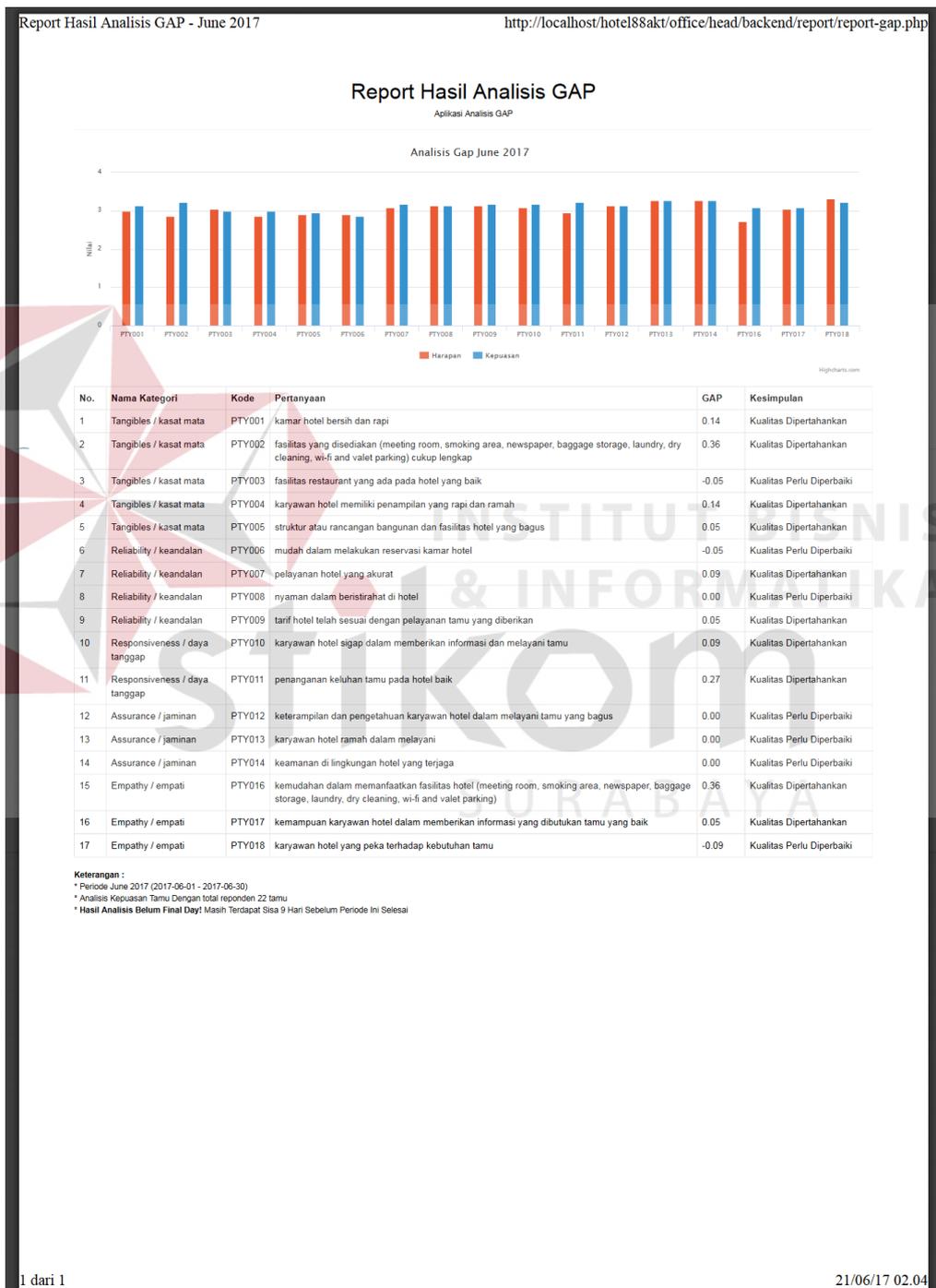
Gambar 4.27 Membuat *Report* Memilih Analisis

Untuk pemilihan *report* analisis kepuasan tamu oleh pengguna, aplikasi akan menampilkan hasil *report* seperti pada Gambar 4.28. pada hasil *report* tersebut berisikan grafik, tabel dan informasi mengenai kuesioner hasil analisis kepuasan tamu.



Gambar 4.28. Report Analisis Kepuasan Tamu

Sedangkan untuk pemilihan *report* analisis *GAP* oleh pengguna, aplikasi akan menampilkan hasil *report* seperti pada Gambar 4.29. pada hasil *report* tersebut berisikan grafik, tabel dan informasi mengenai kuesioner hasil analisis kepuasan tamu.



Gambar 4.29 Report Analisis GAP

4.2 Uji Coba Sistem

Pada uji coba penggunaan sistem/aplikasi ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian dan kualitas antara sistem/aplikasi yang telah dibangun dengan fungsional yang telah dirancang sebelumnya. Selain itu, uji coba ini juga dapat diketahui potensi kesalahan-kesalahan secara fungsional pada sistem/aplikasi.

4.2.1 Uji Coba Sistem Pengguna Tamu

Uji coba sistem untuk pengguna tamu hotel terdapat beberapa *test case* yang dilakukan yaitu mengisi identitas tamu hotel, mengisi identitas tamu hotel dengan kode unik dan mengisi jawaban kuesioner. Berikut merupakan test case pada pengguna tamu hotel.

A. Mengisi Identitas Tamu Hotel

Uji coba mengisi identitas tamu hotel bertujuan untuk mengetahui kelengkapan pengisian pada setiap kolom *input* identitas tamu. Untuk melakukan uji coba ini dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut.

Identitas Responden / Respondent Identification

222 2017-06-23

Rizal Dwi Putra Surabaya

rizaldwiputra@gmail.com Male Female

Do you agree to enter assessment of satisfaction?

Yes

Gambar 4.30 Uji Coba Mengisi Identitas Tamu

Tamu hotel mengisi setiap kolom *input form* tersebut kemudian tamu hotel merubah jawaban dari pertanyaan “Do you agree to enter assisment of

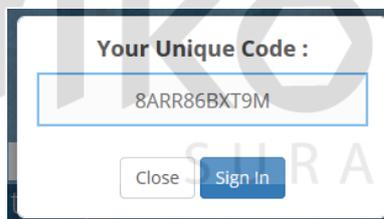
satisfaction?” menjadi “*yes*” lalu klik tombol **FORWARD >**. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Hasil Uji Coba Mengisi Identitas Tamu

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengisi data identitas tamu hotel untuk melanjutkan mengisi jawaban kuesioner	Data identitas tamu hotel	Aplikasi menampilkan pertanyaan dan pilihan jawaban kuesioner berupa skala <i>likert</i>	Berhasil	Tampil pertanyaan dan skala <i>likert</i> kuesioner

B. Mengisi Identitas Tamu Hotel Dengan Kode Unik

Uji coba mengisi identitas tamu hotel dengan kode unik bertujuan untuk verifikasi kode unik. Untuk melakukan uji coba ini dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut sebagai berikut.



Gambar 4.31 Uji Coba Mengisi Identitas Tamu Hotel Dengan Kode Unik

Tamu hotel memilih untuk klik tombol *sign in* kemudian aplikasi akan memunculkan *input form* berupa masukan kode unik. Jika kode unik tersebut benar maka aplikasi akan secara otomatis mengisi data identitas tamu hotel pada setiap kolom *input* pada *form*. Tamu dapat melanjutkan mengisi jawaban kuesioner dengan klik tombol **FORWARD >**. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Uji Coba Mengisi Identitas Tamu Hotel Dengan Kode Unik

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Aplikasi mengisi secara otomatis setiap kolom <i>input</i> data identitas tamu	Memasukkan kode unik pada <i>input form sign in</i>	Kolom <i>input</i> data identitas tamu hodel terisi	Berhasil	Kolom <i>input</i> terisi dengan data identitas tamu hotel
2	Dengan data identitas tamu hotel yang sudah terisi, tamu hotel dapat mengisi jawaban kuesioner	-	Aplikasi menampilkan pertanyaan dan pilihan jawaban kuesioner berupa skala <i>likert</i>	Berhasil	Tampil pertanyaan dan skala <i>likert</i> kuesioner

C. Menyimpan Jawaban Kuesioner

Uji coba menyimpan jawaban kuesioner bertujuan untuk mengetahui respon aplikasi dari setiap jawaban kuesioner yang telah diisi. Untuk melakukan uji coba ini dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut sebagai berikut.

Sebelum menginap di hotel, harapan saya karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu.

Kepentingan yang diharapkan / Harapan

Sangat Setuju Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

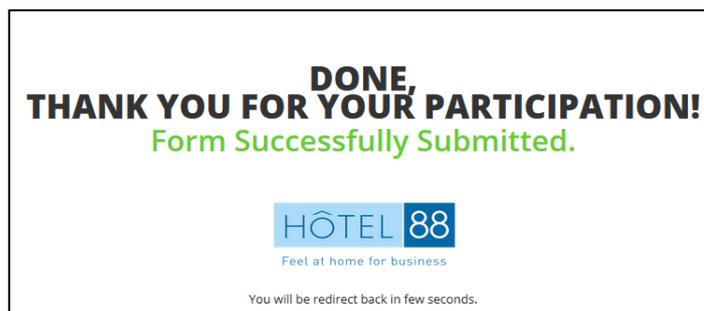
Pada kenyataannya, menurut saya karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu.

Kepuasan yang dirasakan / Persepsi

Sangat Setuju Setuju Tidak Setuju Sangat Tidak Setuju

Gambar 4.32 Uji Coba Mengisi Jawaban Kuesioner

Pengguna tamu hotel mengisi setiap pertanyaan dengan jawaban kuesioner. Setelah semua terjawab, tamu klik tombol **FORWARD >** pada akhir pertanyaan kuesioner untuk menyimpan jawaban kuesioner.



Gambar 4.33 Hasil Uji Coba Menyimpan Jawaban Kuesioner

Data jawaban kuesioner oleh tamu hotel jika berhasil untuk disimpan, maka aplikasi akan menampilkan halaman seperti Gambar 4.33. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Uji Coba Menyimpan Jawaban Kuesioner

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi ketika setiap pertanyaan kuesioner diisi.	Memasukkan jawaban kuesioner dan klik tombol <i>forward</i> pada akhir pertanyaan untuk menyimpan jawaban kuesioner	Data jawaban kuesioner berhasil disimpan pada <i>database</i>	Berhasil	Data jawaban kuesioner tersimpan pada <i>database</i>

4.2.2 Uji Coba Sistem Pengguna Admin IT

Uji coba sistem untuk pengguna admin IT terdapat beberapa *test case* yang dilakukan yaitu *login* karyawan, *maintenance* data tamu, *maintenance* data karyawan, *maintenance* data pertanyaan, *maintenance* data kategori, *maintenance* data periode, analisis kuesioner, dan *report* kuesioner. Berikut merupakan *test case* pada pengguna admin IT.

A. *Login Karyawan*

Uji coba *login* karyawan yang dilakukan oleh semua pengguna kecuali tamu hotel yang bertujuan untuk mengetahui fungsi identifikasi karyawan dengan memasukkan *username* dan *password* yang terdaftar. Untuk melakukan uji coba ini dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut sebagai berikut.



Gambar 4.34 Uji Coba *Login* Karyawan



Gambar 4.35 Uji Coba *Login* Karyawan Salah

Apabila *username* dan *password* yang dimasukkan oleh pengguna tidak sesuai dengan data pada database maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa *username* dan *password* yang dimasukkan salah. Namun jika *username* dan *password* yang dimasukkan benar maka aplikasi akan mengalihkan halaman ke halaman beranda pengguna. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Coba *Login* Pengguna

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna melakukan <i>login</i>	Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i>	Halaman dialihkan ke halaman beranda pengguna	Berhasil	Aplikasi membuka halaman beranda pengguna

B. *Maintenance* Data Tamu Hotel

Pada rangkaian uji coba pada *maintenance* data tamu hotel terdapat beberapa uji yaitu menambah, merubah dan menghapus data tamu hotel.

B.1 Menambah Data Tamu Hotel

Untuk melakukan uji coba menambah data tamu hotel dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara mengisi setiap kolom *input* identitas tamu hotel sebagai berikut.

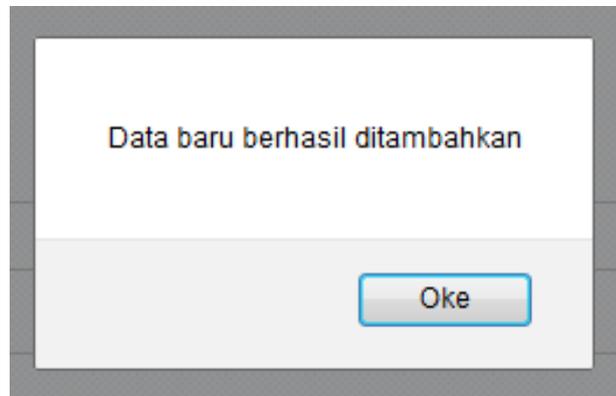
The screenshot shows a web form titled "Tambah Data Tamu Pengisi Kuesioner". The form contains the following fields and values:

- Kode Tamu:** WVOB2SNRBFV
- Nama Tamu:** Rizal DwIR
- Kamar:** 222
- Asal:** Sidaoarjo
- Jenis Kelamin:** Pria
- Email:** adada@gasm.com

At the bottom of the form, there are two buttons: "Tutup" (Close) and "Simpan Data Tamu" (Save Guest Data).

Gambar 4.36 Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel

Setelah setiap kolom *input* terisi, pengguna klik tombol “*Simpan Data Tamu*” untuk melakukan simpan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.37 Hasil Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel

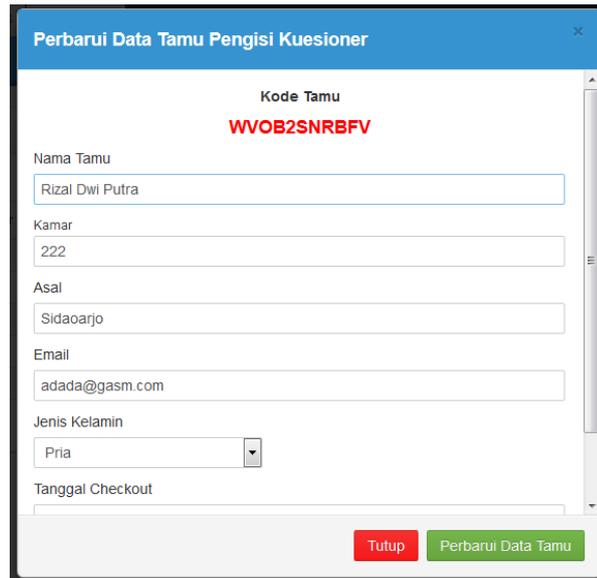
Aplikasi menampilkan bahwa data baru berhasil disimpan. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan menambahkan data tamu hotel	Memasukkan data identitas tamu hotel dan klik tombol “ <i>Simpan Data Tamu</i> ”	Informasi data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data baru berhasil disimpan

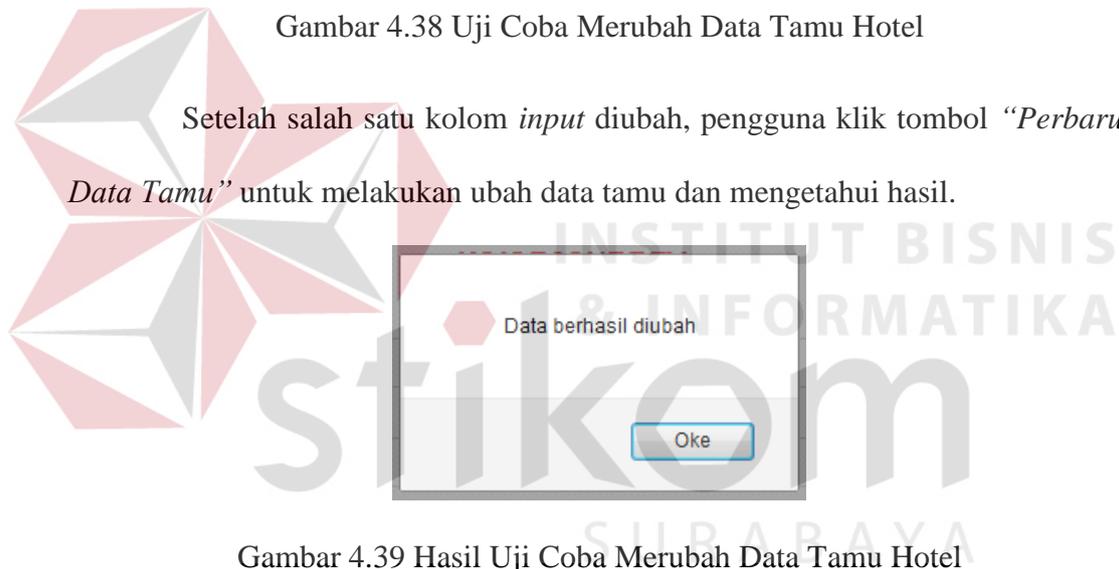
B.2 Merubah Data Tamu Hotel

Untuk melakukan uji coba merubah data tamu hotel dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara memilih salah satu data tamu hotel pada tabel lalu mengisi merubah salah satu kolom *input* identitas tamu hotel sebagai berikut.



Gambar 4.38 Uji Coba Merubah Data Tamu Hotel

Setelah salah satu kolom *input* diubah, pengguna klik tombol “Perbarui Data Tamu” untuk melakukan ubah data tamu dan mengetahui hasil.



Gambar 4.39 Hasil Uji Coba Merubah Data Tamu Hotel

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil diubah. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Coba Merubah Data Tamu Hotel

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna	Merubah salah satu kolom <i>input</i> data identitas	Informasi data diubah dan data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data berhasil diubah

	dengan merubah data tamu hotel	tamu hotel dan klik tombol <i>“Perbarui Data Tamu”</i>			
--	--------------------------------	--	--	--	--

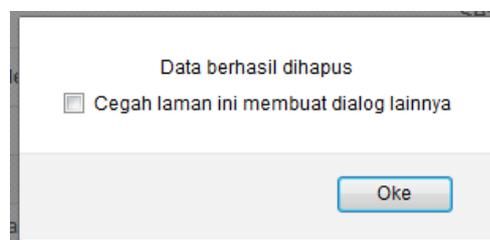
B.3 Menghapus Data Tamu Hotel

Untuk melakukan uji coba menghapus data tamu hotel dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara menghapus data tamu hotel, namun pada uji coba menghapus data tamu hotel hanya dapat dilakukan pada data tamu hotel yang belum melakukan pengisian jawaban kuesioner. Berikut merupakan uji coba menghapus data tamu hotel.



Gambar 4.40 Uji Coba Menghapus Data Tamu Hotel

Setelah memilih data tamu hotel yang akan dihapus, pengguna klik tombol *“Hapus”* pada tabel data tamu hotel.



Gambar 4.41 Hasil Uji Coba Menghapus Data Tamu Hotel

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil dihapus. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Coba Menghapus Data Tamu Hotel

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna menghapus data tamu hotel	Memilih data tamu hotel yang akan dihapus dan klik tombol "Hapus"	Informasi data tamu hotel dihapus	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data berhasil dihapus

C. Maintenance Data Karyawan Hotel

Pada rangkaian uji coba pada *maintenance* data karyawan hotel terdapat beberapa uji yaitu menambah dan merubah data karyawan hotel. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

C.1 Menambah Data Karyawan Hotel

Untuk melakukan uji coba menambah data karyawan hotel dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara mengisi setiap kolom *input* identitas karyawan hotel sebagai berikut.

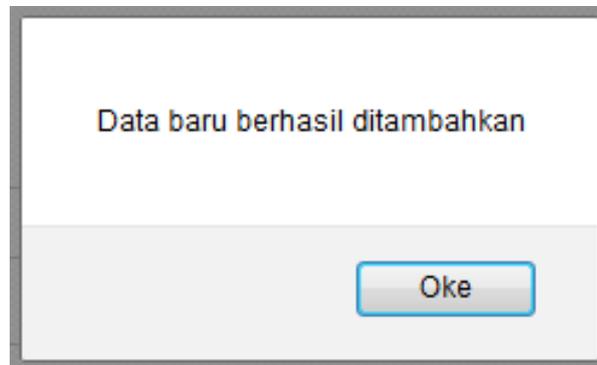
The screenshot shows a web form for adding employee data. The title is "Tambah Data Karyawan Pengguna Aplikasi". The form fields are as follows:

- ID Karyawan: KRY0006 (displayed in red)
- Nama Bagian: Room Division (dropdown menu)
- Nama Karyawan: Budi (text input)
- Jenis Kelamin: Pria (dropdown menu)
- Telp: 06583493484 (text input)
- Email: budi@htl.com (text input)
- Alamat: (text input, partially visible)

At the bottom of the form, there are two buttons: "Tutup" (red) and "Simpan Data Karyawan" (green).

Gambar 4.42 Uji Coba Menambah Data Karyawan Hotel

Setelah setiap kolom *input* terisi, pengguna klik tombol “*Simpan Data Karyawan*” untuk melakukan simpan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.43 Hasil Uji Coba Menambah Data Karyawan Hotel

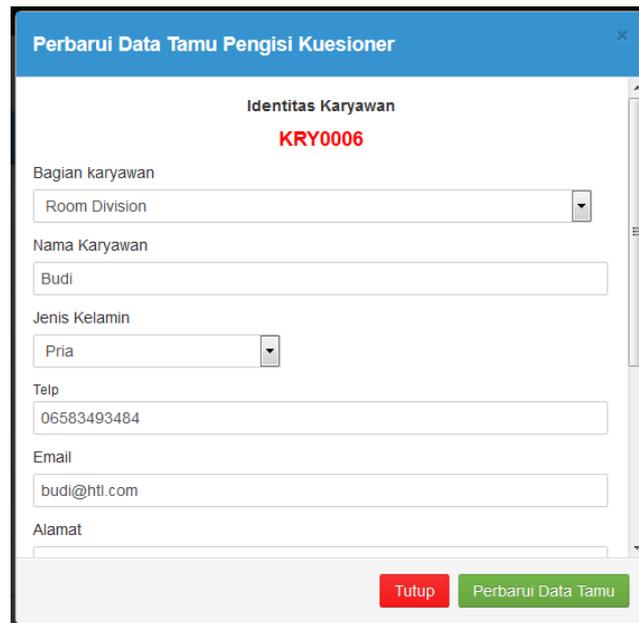
Aplikasi menampilkan bahwa data baru berhasil disimpan. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Uji Coba Menambah Data Karyawan Hotel

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna menambahkan data karyawan hotel	Memasukkan data identitas karyawan hotel dan klik tombol “ <i>Simpan Data Karyawan</i> ”	Informasi data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data baru berhasil disimpan

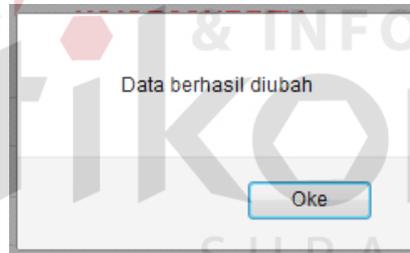
C.2 Merubah Data Karyawan Hotel

Untuk melakukan uji coba merubah data karyawan hotel dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara memilih salah satu data karyawan hotel pada tabel lalu mengisi merubah salah satu kolom *input* identitas karyawan hotel sebagai berikut.



Gambar 4.44 Uji Coba Merubah Data Karyawan Hotel

Setelah salah satu kolom *input* diubah, pengguna klik tombol “*Perbarui Data Karyawan*” untuk melakukan ubah data karyawan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.45 Hasil Uji Coba Merubah Data Karyawan Hotel

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil diubah. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Uji Coba Merubah Data Karyawan Hotel

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap	Merubah salah satu kolom <i>input</i> data	Informasi data diubah dan data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi

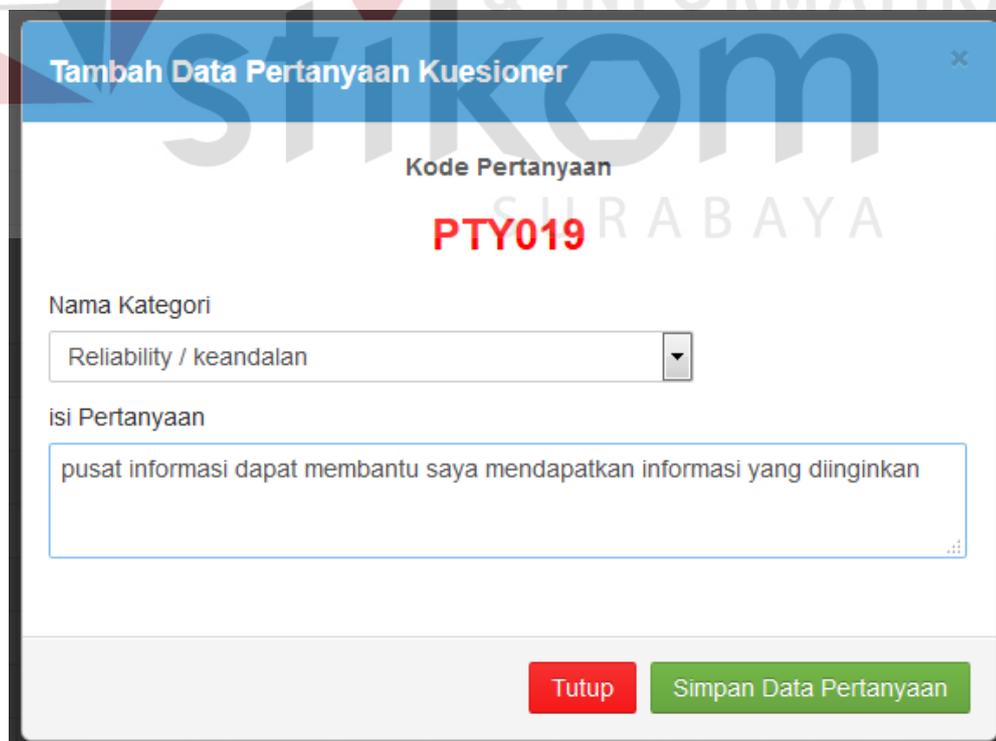
	pengguna dengan merubah data karyawan hotel	identitas karyawan hotel dan klik tombol “Perbarui Data Karyawan”			data berhasil diubah
--	---	---	--	--	----------------------

D. Mencatat Data Pertanyaan Kuesioner

Pada rangkaian uji coba pada mencatat data pertanyaan kuesioner terdapat beberapa uji yaitu menambah dan merubah data pertanyaan kuesioner. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

D.1 Menambah Data Pertanyaan Kuesioner

Untuk melakukan uji coba menambah data pertanyaan kuesioner dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara mengisi setiap kolom *input* pertanyaan kuesioner sebagai berikut.



Tambah Data Pertanyaan Kuesioner ×

Kode Pertanyaan
PTY019

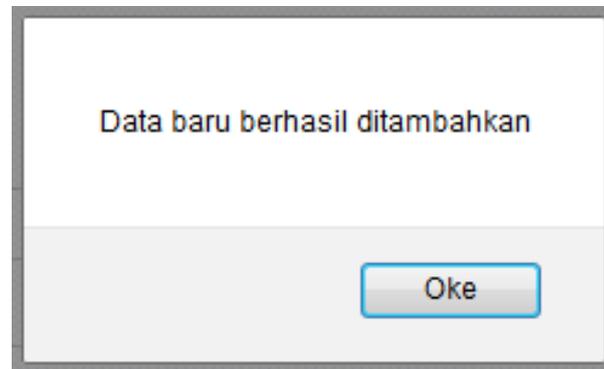
Nama Kategori
Reliability / keandalan

isi Pertanyaan
pusat informasi dapat membantu saya mendapatkan informasi yang diinginkan

Tutup Simpan Data Pertanyaan

Gambar 4.46 Uji Coba Menambah Data Pertanyaan Kuesioner

Setelah setiap kolom *input* terisi, pengguna klik tombol “*Simpan Data Pertanyaan*” untuk melakukan simpan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.47 Hasil Uji Coba Menambah Data Pertanyaan Kuesioner

Aplikasi menampilkan bahwa data baru berhasil disimpan. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji Coba Menambah Data Pertanyaan kuesioner

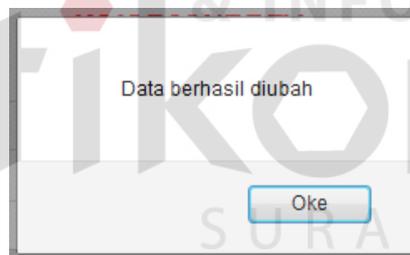
No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna menambahkan data pertanyaan kuesioner	Memasukkan data pertanyaan kuesioner dan klik tombol “ <i>Simpan Data Pertanyaan kuesioner</i> ”	Informasi data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data baru berhasil disimpan

D.2 Merubah Data Pertanyaan kuesioner

Untuk melakukan uji coba merubah data pertanyaan kuesioner dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara memilih salah satu data pertanyaan kuesioner pada tabel lalu mengisi merubah salah satu kolom *input* pertanyaan kuesioner sebagai berikut.

Gambar 4.48 Uji Coba Merubah Data Pertanyaan Kuesioner

Setelah salah satu kolom *input* diubah, pengguna klik tombol “*Perbarui Data Pertanyaan*” untuk melakukan ubah data pertanyaan kuesioner dan mengetahui hasil.



Gambar 4.49 Hasil Uji Coba Merubah Data Pertanyaan kuesioner

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil diubah. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Hasil Uji Coba Merubah Data Pertanyaan kuesioner

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap	Merubah salah satu kolom <i>input</i> data	Informasi data diubah	Berhasil	Aplikasi memunculkan

	pengguna dengan merubah data pertanyaan kuesioner	pertanyaan kuesioner dan klik tombol “Perbarui Data Pertanyaan”	dan data tersimpan		informasi data berhasil diubah
--	---	---	--------------------	--	--------------------------------

E. Mencatat Data Kategori Kuesioner

Pada rangkaian uji coba pada mencatat data kategori kuesioner terdapat beberapa uji yaitu menambah dan merubah data kategori kuesioner. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

E.1 Menambah Data Kategori Kuesioner

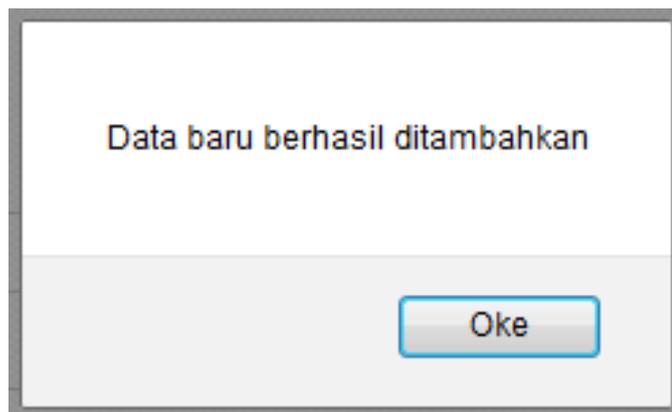
Untuk melakukan uji coba menambah data kategori kuesioner dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara mengisi setiap kolom *input* kategori kuesioner sebagai berikut.



The screenshot shows a web form titled "Tambah Data Kategori Pertanyaan Kuesioner". The form has a blue header bar with the title. Below the header, the text "Kode Kategori" is displayed in black, followed by "KGR006" in large red font. Underneath, the label "Nama Kategori" is shown above a text input field containing the text "Tangilbles / kasat mata". At the bottom of the form, there are two buttons: a red button labeled "Tutup" and a green button labeled "Simpan Data kategori". A large watermark for "STIKOM SURABAYA" is visible in the background.

Gambar 4.50 Uji Coba Menambah Data Kategori Kuesioner

Setelah setiap kolom *input* terisi, pengguna klik tombol “*Simpan Data Kategori*” untuk melakukan simpan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.51 Hasil Uji Coba Menambah Data Kategori Kuesioner

Aplikasi menampilkan bahwa data baru berhasil disimpan. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Hasil Uji Coba Menambah Data Kategori Kuesioner

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan menambahkan data kategori kuesioner	Memasukkan data kategori kuesioner dan klik tombol "Simpan Data Kategori kuesioner"	Informasi data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data baru berhasil disimpan

E.2 Merubah Data Kategori Kuesioner

Untuk melakukan uji coba merubah data kategori kuesioner dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara memilih salah satu data kategori kuesioner pada tabel lalu mengisi merubah salah satu kolom *input* kategori kuesioner sebagai berikut.

Perbarui Data Kategori Pertanyaan Kuesioner

Kode Kategori
KGR001

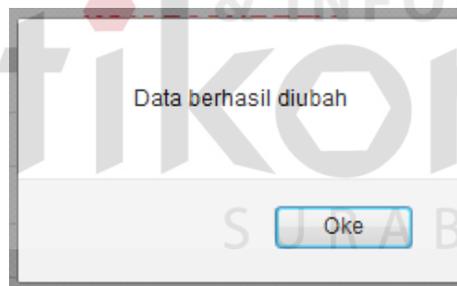
Nama Kategori
Tangibles / kasat mata

Status Keaktifan Kategori
Activated

Tutup Perbarui Data Kategori

Gambar 4.52 Uji Coba Merubah Data Kategori Kuesioner

Setelah salah satu kolom *input* diubah, pengguna klik tombol “*Perbarui Data Kategori*” untuk melakukan ubah data kategori kuesioner dan mengetahui hasil.



Gambar 4.53 Hasil Uji Coba Merubah Data Kategori Kuesioner

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil diubah. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Hasil Uji Coba Merubah Data Kategori Kuesioner

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi	Merubah salah satu kolom	Informasi data diubah	Berhasil	Aplikasi memunculkan

	terhadap pengguna dengan merubah data kategori kuesioner	<i>input</i> data kategori kuesioner dan klik tombol “ <i>Perbarui Data Kategori</i> ”	dan data tersimpan		informasi data berhasil diubah
--	--	--	--------------------	--	--------------------------------

F. Mencatat Data Periode Kuesioner

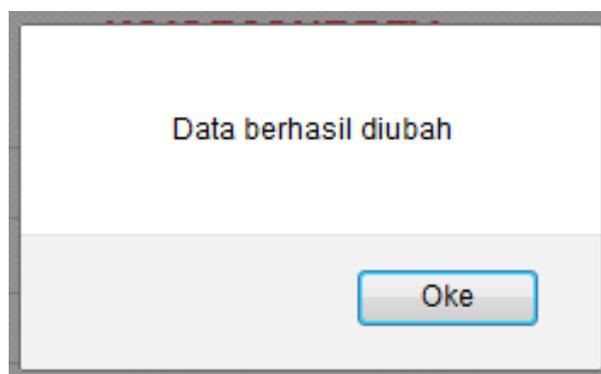
Pada rangkaian uji coba pada mencatat data periode kuesioner terdapat beberapa uji yaitu merubah data periode kuesioner. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

F.1 Merubah Data Periode Kuesioner

Untuk melakukan uji coba merubah data periode kuesioner dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut dengan cara memilih salah satu data periode kuesioner pada tabel lalu mengisi merubah salah satu kolom *input* periode kuesioner sebagai berikut.

Gambar 4.54 Uji Coba Merubah Data Periode Kuesioner

Setelah salah satu kolom *input* diubah, pengguna klik tombol “*Perbarui Data Periode*” untuk melakukan ubah data periode kuesioner dan mengetahui hasil.



Gambar 4.55 Hasil Uji Coba Merubah Data Periode Kuesioner

Aplikasi menampilkan bahwa data berhasil diubah. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Hasil Uji Coba Merubah Data Periode Kuesioner

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan merubah data periode kuesioner	Merubah salah satu kolom <i>input</i> data periode kuesioner dan klik tombol “ <i>Perbarui Data Periode</i> ”	Informasi data diubah dan data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data berhasil diubah

G. Menganalisis Kuesioner

Pada uji coba menganalisis kuesioner bertujuan untuk mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna yang telah memilih periode kuesioner guna menampilkan hasil perhitungan analisis. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

Gambar 4.56 Uji Coba Menganalisis Kuesioner

Dengan pengguna memilih periode kuesioner terlebih dahulu maka aplikasi akan mengecek data-data yang berhubungan dengan kuesioner. Apabila jumlah kuesioner tidak sesuai dengan batas minimal responden yaitu 20 responden tamu hotel maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa data belum sesuai seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4.57 Hasil Uji Coba Menganalisis Kuesioner Tidak Sesuai

Dan apabila jumlah kuesioner sesuai dengan batas minimal responden tamu hotel maka aplikasi dapat menampilkan beberapa rangkaian hasil uji coba menganalisis kuesioner yaitu hasil perhitungan analisis uji validitas & reliabilitas, analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*.

G.1 Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

Hasil uji coba analisis uji validitas dan reliabilitas menampilkan hasil perhitungan analisis tersebut seperti pada penjelasan berikut.

Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)

Tabel Hasil Uji Validitas - Harapan

Show 10 entries Search:

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.78	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.78	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.78	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.77	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.78	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.77	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.77	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.76	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.76	VALID

Showing 1 to 10 of 17 entries

Tabel Hasil Uji Validitas - Kepuasan

Show 10 entries Search:

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.80	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.82	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.81	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.82	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.82	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.83	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.83	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.83	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.84	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.83	VALID

Showing 1 to 10 of 17 entries

Gambar 4.58 Hasil Uji Coba Analisis Uji Validitas

Periode June 2017 (2017-06-01 s/d 2017-06-30)

Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Harapan

Show 10 entries Search:

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.74	Kuat
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.75	Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.43	Sedang
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.67	Kuat
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.45	Sedang
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.56	Sedang
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.39	Rendah
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.84	Sangat Kuat
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.43	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.37	Rendah

Showing 1 to 10 of 18 entries

Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Kepuasan

Show 10 entries Search:

Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.70	Kuat
fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.67	Kuat
kamar hotel bersih dan rapi	0.67	Kuat
karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.51	Sedang
karyawan hotel ramah dalam melayani	0.34	Rendah
karyawan hotel sigap dalam memberikan informasi dan melayani tamu	0.40	Sedang
karyawan hotel yang peka terhadap kebutuhan tamu	0.75	Kuat
keamanan di lingkungan hotel yang terjaga	0.34	Rendah
kemampuan karyawan hotel dalam memberikan informasi yang dibutuhkan tamu yang baik	0.51	Sedang
kemudahan dalam memanfaatkan fasilitas hotel (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking)	0.39	Rendah

Showing 1 to 10 of 18 entries

Gambar 4.59 Hasil Uji Coba Analisis Uji Reliabilitas

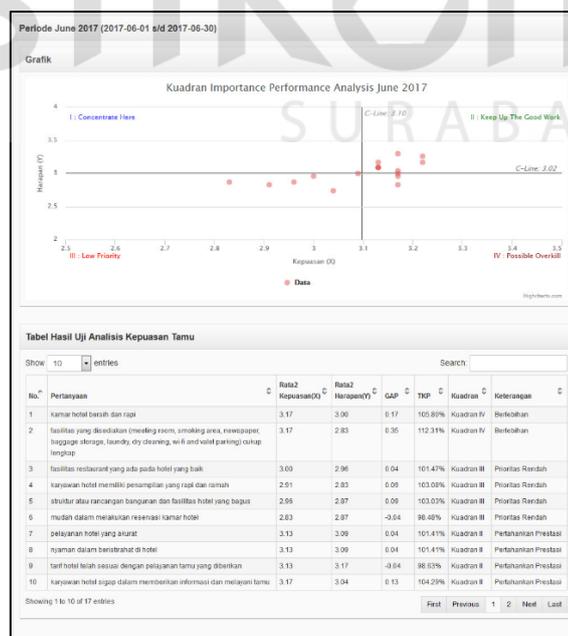
Aplikasi menampilkan hasil perhitungan analisis uji validitas dan reliabilitas. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15 Hasil Uji Coba Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan melakukan analisis kuesioner uji validitas dan reliabilitas	Memilih periode kuesioner dan klik “Tampilkan Hasil”	Aplikasi menampilkan halaman uji validitas dan uji reliabilitas	Berhasil	Muncul tampilan halaman uji validitas dan uji reliabilitas

G.2 Analisis Kepuasan Tamu

Setelah pengguna memilih periode dengan minimal jumlah responden tamu yang telah terpenuhi maka hasil uji coba analisis kepuasan tamu menampilkan hasil perhitungan analisis tersebut seperti rata-rata harapan dan kepuasan, kesenjangan harapan dan kepuasan dan tingkat kepuasan tamu. Dari hasil perhitungan tersebut, tampil juga grafik yang menunjukkan empat kuadran kepentingan dari masing-masing pertanyaan kuesioner



Gambar 4.60 Hasil Uji Coba Analisis Kepuasan Tamu

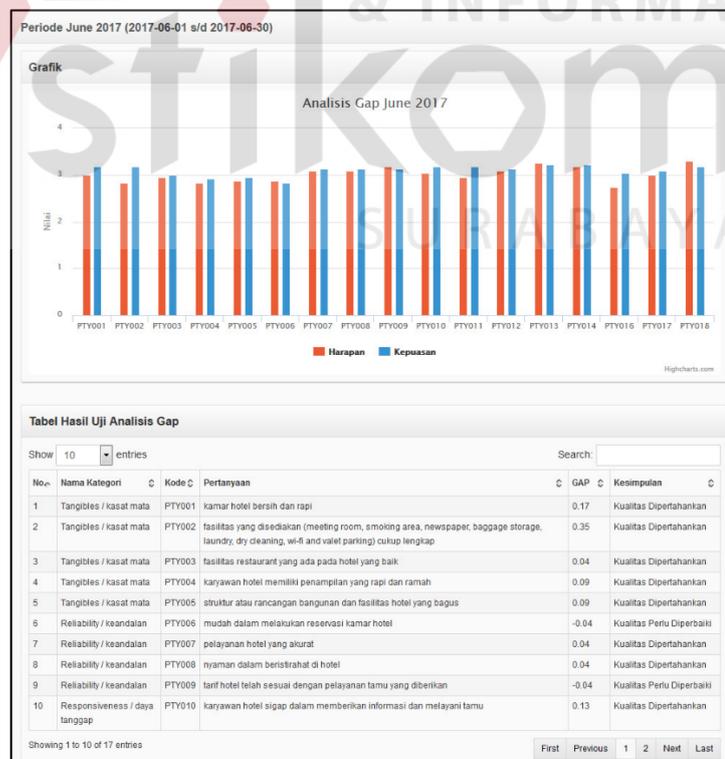
Aplikasi menampilkan hasil perhitungan analisis kepuasan tamu. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Hasil Uji Coba Analisis Kepuasan Tamu

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan melakukan analisis kepuasan tamu	Memilih periode kuesioner dan klik <i>"Tampilkan Hasil"</i>	Aplikasi menampilkan halaman analisis kepuasan tamu	Berhasil	Muncul tampilan halaman analisis kepuasan tamu

G.3 Analisis GAP

Hasil uji coba analisis GAP menampilkan hasil perhitungan analisis tersebut seperti pada penjelasan berikut.



Gambar 4.61 Hasil Uji Coba Analisis GAP

Seperti analisa kepuasan tamu, setelah pengguna memilih periode dengan minimal jumlah responden tamu yang telah terpenuhi maka hasil uji coba analisis *GAP* menampilkan hasil perhitungan analisis tersebut seperti nilai kesenjangan harapan dan kepuasan dan tingkat kepuasan tamu.

Aplikasi menampilkan hasil perhitungan analisis *GAP*. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Uji Coba Analisis *GAP*

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan melakukan analisis <i>GAP</i>	Memilih periode kuesioner dan klik “ <i>Tampilkan Hasil</i> ”	Aplikasi menampilkan halaman <i>GAP</i>	Berhasil	Muncul tampilan halaman analisis <i>GAP</i>

4.2.3 Uji Coba Sistem Pengguna *Front Office*

Uji coba sistem untuk pengguna *front office* terdapat beberapa *test case* yang dilakukan yaitu menambah data tamu hote. Berikut merupakan *test case* pada pengguna *front office*.

A. Menambah Data Tamu Hotel

Seperti uji coba menambah data tamu hotel oleh pengguna admin IT, untuk melakukan uji coba menambah data tamu hotel oleh *front office* dilakukan dengan mengakses ke halaman yang memiliki tampilan halaman berbeda dengan uji coba menambah data tamu hotel oleh pengguna admin IT.

Untuk uji coba ini dilakukan dengan cara mengisi setiap kolom *input* identitas tamu hotel sebagai berikut.

Gambar 4.62 Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel Oleh *Front Office*

Setelah setiap kolom *input* terisi, pengguna klik tombol “*Simpan Data Tamu*” untuk melakukan simpan dan mengetahui hasil.



Gambar 4.63 Hasil Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel Oleh *Front Office*

Apabila setiap kolom *input* telah diisi semua dan pengguna klik tombol simpan maka aplikasi akan memunculkan *alert/pop-up* bahwa data tamu hotel telah berhasil untuk disimpan. Didalamnya terdapat informasi mengenai data tamu hotel yang baru saja tersimpan yaitu, kode unik tamu hotel dan nama tamu hotel.

Aplikasi menampilkan bahwa data baru berhasil disimpan. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil Uji Coba Menambah Data Tamu Hotel Oleh *Front Office*

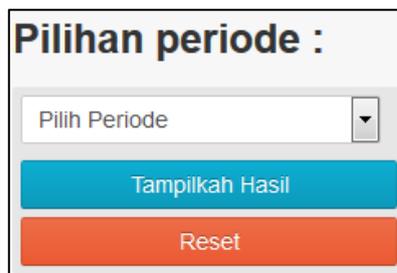
No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan menambahkan data tamu hotel	Memasukkan data identitas tamu hotel dan klik tombol “ <i>Simpan Data Tamu</i> ”	Informasi data tersimpan	Berhasil	Aplikasi memunculkan informasi data baru berhasil disimpan

4.2.4 Uji Coba Sistem Pengguna *Head Manager* Dan Kepala Bagian

Uji coba sistem untuk pengguna *head manager* dan kepala bagian terdapat beberapa *test case* yang dilakukan yaitu membuat *report*. Berikut merupakan *test case* pada pengguna *head manager* dan kepala bagian.

A. Membuat *Report*

Pada uji coba membuat *report* bertujuan untuk mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna yang telah memilih periode kuesioner guna menampilkan pilihan jenis analisis yang akan *direport*. Penjelasan mengenai uji coba tersebut adalah sebagai berikut.

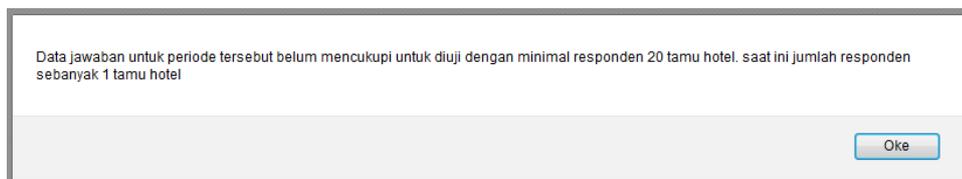


The image shows a user interface for selecting a reporting period. It consists of a title 'Pilihan periode :', a dropdown menu with the text 'Pilih Periode', a blue button labeled 'Tampilkan Hasil', and an orange button labeled 'Reset'.

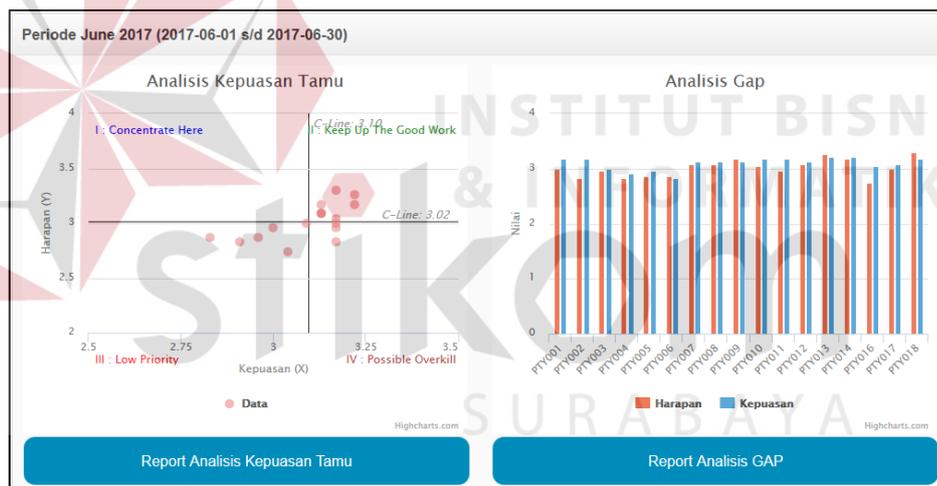
Gambar 4.64 Uji Coba Membuat *Report*

Terlebih dulu pengguna memilih periode kuesioner terlebih dahulu maka aplikasi akan mengecek data-data yang berhubungan dengan kuesioner seperti halnya menganalisis kuesioner.

Apabila jumlah kuesioner tidak sesuai dengan batas minimal responden yaitu 20 responden tamu hotel maka aplikasi akan menampilkan informasi bahwa data belum sesuai seperti pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4.65 Hasil Uji Coba Membuat *Report* Tidak Sesuai



Gambar 4.66 Hasil Uji Coba Membuat *Report* Sesuai

Ketika jumlah kuesioner sesuai dengan batas minimal responden tamu hotel maka aplikasi dapat menampilkan beberapa rangkaian hasil uji coba membuat *report* yaitu hasil *report* perhitungan analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*.

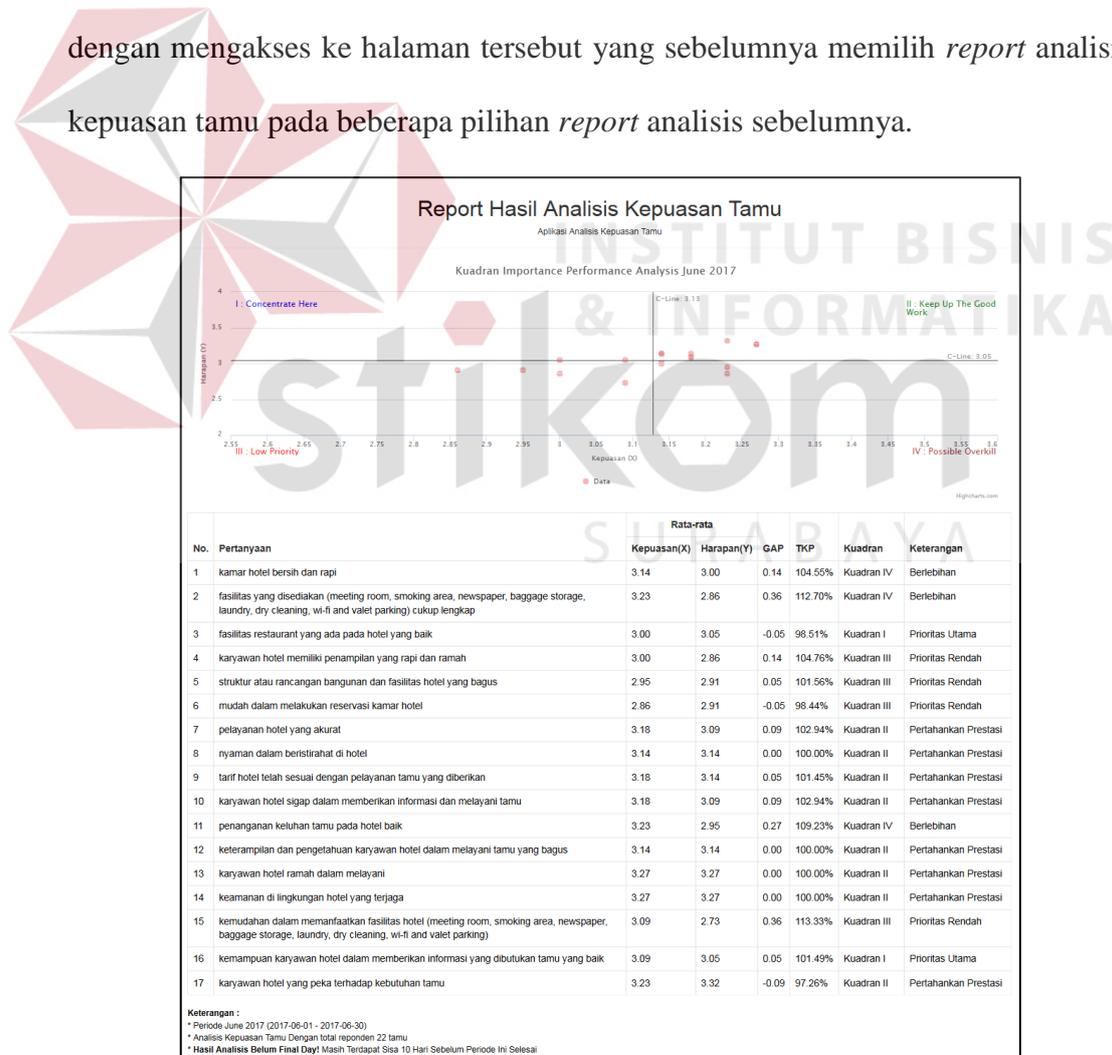
Aplikasi menampilkan pilihan hasil perhitungan analisis yaitu analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP* jika pemilihan periode sesuai. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Uji Coba Membuat *Report*

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna dengan memilih periode kuesioner	Memilih pilihan periode dan klik “Tampilkan Hasil”	Menampilk an pilihan analisis	Berhasil	Aplikasi menampilkan pilihan analisis yang akan direport

A.1 *Report* Analisis Kepuasan Tamu

Untuk melakukan uji coba *report* analisis kepuasan tamu dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut yang sebelumnya memilih *report* analisis kepuasan tamu pada beberapa pilihan *report* analisis sebelumnya.

Gambar 4.67 Hasil Uji Coba *Report* Analisis Kepuasan Tamu

Aplikasi menampilkan hasil *report* dari analisis kepuasan tamu. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Hasil Uji Coba *Report* Analisis Kepuasan Tamu

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna yang melakukan <i>report</i> analisis kepuasan tamu	Pengguna memilih pilihan <i>report</i> analisis kepuasan tamu	<i>Report</i> hasil perhitungan analisis kepuasan tamu	Berhasil	Aplikasi menampilkan <i>report</i> analisis kepuasan tamu

A.2 *Report* Analisis GAP

Untuk melakukan uji coba *report* analisis GAP dilakukan dengan mengakses ke halaman tersebut yang sebelumnya memilih *report* analisis kepa GAP pada beberapa pilihan *report* analisis sebelumnya.



Gambar 4.68 Hasil Uji Coba *Report* Analisis GAP

Aplikasi menampilkan hasil *report* dari analisis kepuasan tamu. Berikut merupakan tabel penjelasan hasil uji coba yang dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Hasil Uji Coba *Report* Analisis *GAP*

No	Tujuan	Input	Output Diharapkan	Hasil	Output
1	Mengetahui respon aplikasi terhadap pengguna yang melakukan <i>report</i> analisis <i>GAP</i>	Pengguna memilih pilihan <i>report</i> analisis <i>GAP</i>	<i>Report</i> hasil perhitungan analisis <i>GAP</i>	Berhasil	Aplikasi menampilkan <i>report</i> analisis <i>GAP</i>

4.3 Uji Coba Sistem *Non-Fungsional*

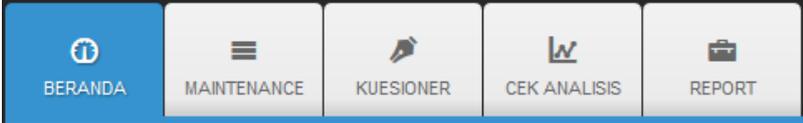
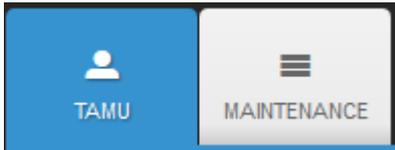
Uji coba *non-fungsional* adalah pengujian aplikasi yang dilakukan untuk mengidentifikasi hasil *test case non-fungsional* pada Tabel 3.12 Kebutuhan *Non-Fungsional* yaitu aspek *security*, aspek *information*, aspek hak akses, dan aspek *performance*. Untuk aspek *security* telah dijelaskan pada Tabel 4.4 Hasil Uji Coba *Login* Pengguna dan begitu juga aspek *information* telah dijelaskan pada bagian uji coba *maintenance data*.

4.3.1 Uji Coba Sistem *Non-Fungsional* Hak Akses

Berikut ini merupakan detail penjelasan mengenai uji coba *non-fungsional* untuk aspek hak akses yang dapat dilihat pada Tabel 4.22 sebagai berikut.

Tabel 4.22 Hasil Uji Coba *Non-Fungsional* Hak Akses

No	Keterangan	Hasil Uji Coba Sistem
1	Hak akses yang diberikan untuk pengguna	

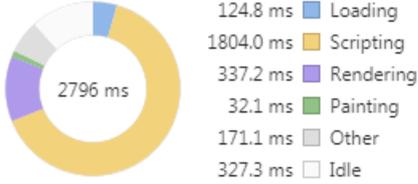
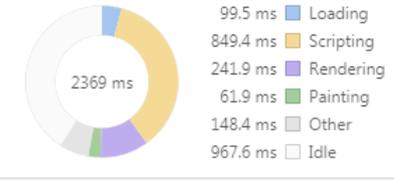
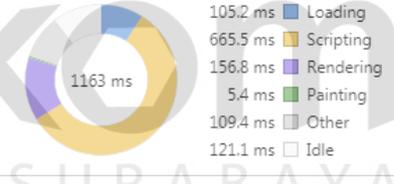
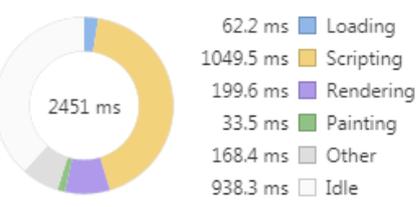
	Tamu Hotel	
2	Hak akses yang diberikan untuk pengguna admin IT	
3	Hak akses yang diberikan untuk pengguna front office	
4	Hak akses yang diberikan untuk pengguna head manager dan kepala bagian	
	Kesimpulan	Dari hasil uji coba yang dilakukan, sistem dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pengguna dalam menjalankan sistem.

4.3.2 Uji Coba Sistem *Non-Fungsional Performance*

Berikut ini merupakan detail penjelasan mengenai uji coba *non-fungsional* untuk aspek *performance*. Adapun uji coba halaman-halaman yang akan dimuat yaitu halaman mengisi identitas tamu hotel, halaman beranda admin IT, halaman beranda *front office*, halaman beranda *head manager* dan kepala bagian.

Berikut penjelasan hasil uji coba dapat dilihat pada Tabel 4.23 Hasil Uji Coba *Non-Fungsional Performance*.

Tabel 4.23 Hasil Uji Coba *Non-Fungsional Performance*

No	Keterangan	Hasil Uji Coba Sistem
<i>Memuat halaman mengisi identitas tamu hotel</i>		
1	Aplikasi memuat halaman mengisi identitas tamu hotel dengan waktu muat selama 2,8 detik	<p>Summary Bottom-Up Call Tree Event Log</p> <p>Range: 0 – 2.80 s</p>  <p>2796 ms</p> <ul style="list-style-type: none"> 124.8 ms Loading 1804.0 ms Scripting 337.2 ms Rendering 32.1 ms Painting 171.1 ms Other 327.3 ms Idle
<i>Memuat halaman beranda admin IT</i>		
2	Aplikasi memuat halaman beranda pengguna admin IT selama 2,37 detik	<p>Summary Bottom-Up Call Tree Event Log</p> <p>Range: 0 – 2.37 s</p>  <p>2369 ms</p> <ul style="list-style-type: none"> 99.5 ms Loading 849.4 ms Scripting 241.9 ms Rendering 61.9 ms Painting 148.4 ms Other 967.6 ms Idle
<i>Memuat halaman beranda front office</i>		
3	Aplikasi memuat halaman beranda pengguna <i>front office</i> selama 1,16 detik	<p>Summary Bottom-Up Call Tree Event Log</p> <p>Range: 0 – 1.16 s</p>  <p>1163 ms</p> <ul style="list-style-type: none"> 105.2 ms Loading 665.5 ms Scripting 156.8 ms Rendering 5.4 ms Painting 109.4 ms Other 121.1 ms Idle
<i>Memuat halaman beranda head manager dan kepala bagian</i>		
4	Aplikasi memuat halaman beranda pengguna <i>head manager</i> dan kepala bagian selama 2,45 detik	<p>Summary Bottom-Up Call Tree Event Log</p> <p>Range: 0 – 2.45 s</p>  <p>2451 ms</p> <ul style="list-style-type: none"> 62.2 ms Loading 1049.5 ms Scripting 199.6 ms Rendering 33.5 ms Painting 168.4 ms Other 938.3 ms Idle
Kesimpulan		Dari hasil uji coba yang dilakukan, aplikasi mampu melakukan proses memuat halaman website kurang dari 3-5 detik.

4.4 Uji Coba Perhitungan

Uji coba terhadap perhitungan analisis merupakan perbandingan hasil perhitungan aplikasi dibandingkan dengan perhitungan manual menggunakan *Microsoft Excel*. Adapun uji coba perhitungan kuesioner menggunakan beberapa analisis, yaitu uji coba validitas & reliabilitas, analisis kepuasan tamu dan analisis *GAP*.

4.4.1 Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pada tahap ini akan dijelaskan hasil perhitungan uji validitas dan reliabilitas secara aplikasi dan manual yang terbagi menjadi dua, sebagai berikut:

A. Uji Validitas

Berikut merupakan perhitungan uji validitas menggunakan salah satu data pertanyaan kuesioner dan responden tamu hotel yang telah menjawab kuesioner. penulis menggunakan istilah fase untuk mempermudah perhitungan uji validitas.

FASE 1	No	Kode Tamu	Skor item (X)		Skor total (Y)
			Tangibles	PTY001	
	1	OZOXKFH438U	3		49
	2	179DLTA1TGN	4		63
	3	1QPQ5Y5EOYO	3		57
	4	2QZVIMQ3FQU	3		56
	5	3DWOSWS1R16	3		59
	6	3NUNMX4EEEM	3		48
	7	4AQNZJN81UV	3		49
	8	DC64BG6VOOX	4		64
	9	H5TD0PPEOX2	3		63
	10	HCVJ3378075	4		52
	11	IIZBRG2BHTN	2		44
	12	JBCGK59M7RF	4		64
	13	LTKSHDQEKPU	4		58
	14	PSDFFP1IIL7	4		61
	15	QOKG7OZE70Y	3		54
	16	UMIPHQQM7UK	4		53
	17	A9M3EMMDUN0	3		50
	18	I71NOKSKQJR	1		38
	19	O3EUJEEA17YT	2		40
	20	3BOL7DXS1JF	2		45
	21	5GY8JAJ56V	4		53
	22	6KQY5S64QDK	3		50
	23	8ARR86BXT9M	4		41
	Jumlah Skor Item (X)		73		1211
	(X ²)		5329		1466521
	Total Skor (Y)				
	(Y ²)				

Gambar 4.69 Perhitungan Uji Validitas Fase 1

FASE 2		
Skor item (X*Y)		Tangibles
No	Kode Tamu	PTY001
1	0ZOXKFH438U	147
2	179DLTA1TGN	252
3	1QPQ5Y5EOYO	171
4	2QZVIMQ3FQU	168
5	3DWOSWS1R16	177
6	3NUNMX4EEEM	144
7	4AQNZJN81UV	147
8	DC64BG6VO0X	256
9	H5TD0PFEOX2	189
10	HCVJ3378075	208
11	IIZBRG2BHTN	88
12	JBCGK59M7RF	256
13	LTKSHDQEKPU	232
14	PSDFFP1IIL7	244
15	QOKG7OZE70Y	162
16	UMIPHQQM7UK	212
17	A9M3EMMDUN0	150
18	I71NOKSKQJR	38
19	O3EUJEA17YT	80
20	3BOL7DXS1JF	90
21	5YGY8JAJ56V	212
22	6KQY5S64QDK	150
23	8ARR86BXT9M	164
Total (X*Y)		3937

Gambar 4.70 Perhitungan Uji Validitas Fase 2

FASE 3			
Skor item (X^2)		Tangibles	
No	Kode Tamu	PTY001	
1	0ZOXKFH438U	9	2401
2	179DLTA1TGN	16	3969
3	1QPQ5Y5EOYO	9	3249
4	2QZVIMQ3FQU	9	3136
5	3DWOSWS1R16	9	3481
6	3NUNMX4EEEM	9	2304
7	4AQNZJN81UV	9	2401
8	DC64BG6VO0X	16	4096
9	H5TD0PFEOX2	9	3969
10	HCVJ3378075	16	2704
11	IIZBRG2BHTN	4	1936
12	JBCGK59M7RF	16	4096
13	LTKSHDQEKPU	16	3364
14	PSDFFP1IIL7	16	3721
15	QOKG7OZE70Y	9	2916
16	UMIPHQQM7UK	16	2809
17	A9M3EMMDUN0	9	2500
18	I71NOKSKQJR	1	1444
19	O3EUJEA17YT	4	1600
20	3BOL7DXS1JF	4	2025
21	5YGY8JAJ56V	16	2809
22	6KQY5S64QDK	9	2500
23	8ARR86BXT9M	16	1681
Total Skor item (X^2)		247	65111

Gambar 4.71 Perhitungan Uji Validitas Fase 3

FASE 4		
UKUR		ITEM (X)
Kode Tamu		PTY001
responden = n		23
	total x	73
	total y	1211
	total x*y	3937
	total x^2	247
	total y^2	65111
	atasrumus	2148
	bawahrumus	3305,036157
	Hasil korelasi	0,649917247
	Tabel r (n=23-2=21)	0,433
		Valid

Gambar 4.72 Perhitungan Uji Validitas Akhir Manual

Tabel Hasil Uji Validitas - Kepuasan

Show entries Search:

Kode Kategori	Nama Kategori	Kode Pertanyaan	Hasil Uji Validitas	Keterangan
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY001	0.649917247	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY002	0.698630784	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY003	0.689076857	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY004	0.707151991	VALID
KGR001	Tangibles / kasat mata	PTY005	0.696061837	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY006	0.704370011	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY007	0.717022508	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY008	0.694597466	VALID
KGR002	Reliability / keandalan	PTY009	0.700538375	VALID
KGR003	Responsiveness / daya tanggap	PTY010	0.691905852	VALID

Gambar 4.73 Hasil Perhitungan Uji Validitas Aplikasi

B. Uji Reliabilitas

Berikut merupakan perhitungan uji reliabilitas menggunakan salah satu data pertanyaan kuesioner secara manual.

Interval Koefesian	Range Nilai Awal	Range Nilai Akhir
Sangat Rendah	0	0,199
Rendah	0,2	0,399
Sedang	0,4	0,599
Kuat	0,6	0,799
Sangat Kuat	0,8	1

Gambar 4.74 Perhitungan Uji Reliabilitas Interval Koefesian

$S_1 =$	15,3	=	0,665
	23		
$S_2 =$	15,3	=	0,665
	23		
$S_3 =$	16	=	0,695
	23		
$S_4 =$	11,83	=	0,514
	23		

Gambar 4.75 Perhitungan Uji Reliabilitas Manual

Tabel Hasil Uji Reliabilitas - Kepuasan

Show entries Search:

Kode	Pertanyaan	Varian Skor	Kesimpulan
PTY001	kamar hotel bersih dan rapi	0.67	Kuat
PTY002	fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	0.67	Kuat
PTY003	fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	0.70	Kuat
PTY004	karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	0.51	Sedang

Gambar 4.76 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Aplikasi

4.4.2 Perhitungan Analisis Kepuasan Tamu Dan Analisis GAP

Pada tahap ini akan dijelaskan hasil perhitungan analisis kepuasan tamu atau *importance performance analysis* dan analisis GAP dengan hasil perhitungan menggunakan aplikasi dan manual.

Kode Pertanyaan	Jumlah Responden	Rata-rata Skor		GAP	TKP
		Kepuasan	Harapan		
PRD001	23	3,17	3	0,17	105,67
PRD002	23	3,17	2,83	0,34	112,01
PRD003	23	3	2,96	0,04	101,35
PRD004	23	2,91	2,83	0,08	102,83
PRD005	23	2,96	2,87	0,09	103,14
PRD006	23	2,83	2,87	-0,04	98,61
PRD007	23	3,13	3,09	0,04	101,29
PRD008	23	3,13	3,09	0,04	101,29

Gambar 4.77 Perhitungan Analisis Kepuasan Tamu Manual

Tabel Hasil Uji Analisis Kepuasan Tamu							
No.	Pertanyaan	Rata2 Kepuasan(X)	Rata2 Harapan(Y)	GAP	TKP	Kuadran	Keterangan
1	kamar hotel bersih dan rapi	3.17	3.00	0.17	105.80%	Kuadran IV	Berlebihan
2	fasilitas yang disediakan (meeting room, smoking area, newspaper, baggage storage, laundry, dry cleaning, wi-fi and valet parking) cukup lengkap	3.17	2.83	0.35	112.31%	Kuadran IV	Berlebihan
3	fasilitas restaurant yang ada pada hotel yang baik	3.00	2.96	0.04	101.47%	Kuadran III	Prioritas Rendah
4	karyawan hotel memiliki penampilan yang rapi dan ramah	2.91	2.83	0.09	103.08%	Kuadran III	Prioritas Rendah
5	struktur atau rancangan bangunan dan fasilitas hotel yang bagus	2.96	2.87	0.09	103.03%	Kuadran III	Prioritas Rendah
6	mudah dalam melakukan reservasi kamar hotel	2.83	2.87	-0.04	98.48%	Kuadran III	Prioritas Rendah
7	pelayanan hotel yang akurat	3.13	3.09	0.04	101.41%	Kuadran II	Pertahankan Prestasi
8	nyaman dalam beristirahat di hotel	3.13	3.09	0.04	101.41%	Kuadran II	Pertahankan Prestasi

Gambar 4.78 Hasil Perhitungan Analisis Kepuasan Tamu Aplikasi

Dari perbandingan antara hasil perhitungan manual pada Gambar 4.77 dengan hasil perhitungan aplikasi pada Gambar 4.78, memiliki kemiripan hasil perhitungan dengan didukungnya grafik pada aplikasi yang membantu pengguna untuk memahami hasil perhitungan analisis kepuasan tamu atau *importance performance analysis*.

4.5 Uji Coba Pengguna

Untuk mengetahui hasil dari perancangan aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan dan fungsi pengguna, maka berikut adalah pengujian berupa angket penilaian uji coba aplikasi oleh pengguna. Penilaian uji coba aplikasi tersebut menggunakan penilaian skala *likert* sebagai berikut:

1. SP = Sangat Puas (Bobot nilai 4)
2. CP = Cukup Puas (Bobot nilai 3)
3. KP = Kurang Puas (Bobot nilai 2)
4. SKP = Sangat Kurang Puas (Bobot nilai 1)

Dengan skala presentase nilai hasil perhitungan penilaian uji coba sebagai berikut:

1. Sangat Sesuai = 76% - 100%
2. Cukup Sesuai = 51% - 75%
3. Kurang Sesuai = 26% - 50%
4. Sangat Kurang Sesuai = 0% - 25%

Tabel 4.24 Hasil Uji Coba Pengguna *Staff Admin IT*

No	Pertanyaan	Penilaian			
		SP	CP	KP	SKP
1	Tampilan halaman sudah sesuai		√		
2	Tampilan aplikasi analisis kepuasan tamu sesuai kebutuhan pihak instansi		√		
3	Menu pada halaman berfungsi sesuai dengan kebutuhan instansi		√		
4	Proses analisis mudah digunakan		√		
5	Proses analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan hasil analisis kepuasan tamu	√			

No	Pertanyaan	Penilaian			
		SP	CP	KP	SKP
6	Proses analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan hasil analisis kesenjangan kepuasan dan harapan tamu	√			
7	Tampilan hasil perhitungan analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi kepuasan tamu (<i>user friendly</i>)	√			
8	Secara keseluruhan tampilan dari user interface aplikasi		√		

Tabel 4.25 Hasil Uji Coba Pengguna Admin IT

No	Pertanyaan	Penilaian			
		SP	CP	KP	SKP
1	Tampilan halaman sudah sesuai	√			
2	Tampilan aplikasi analisis kepuasan tamu sesuai kebutuhan pihak instansi		√		
3	Menu pada halaman berfungsi sesuai dengan kebutuhan instansi		√		
4	Proses analisis mudah digunakan		√		
5	Proses analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan hasil analisis kepuasan tamu	√			
6	Proses analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan hasil analisis kesenjangan kepuasan dan harapan tamu		√		
7	Tampilan hasil perhitungan analisis dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi kepuasan tamu (<i>user friendly</i>)		√		
8	Secara keseluruhan tampilan dari user interface aplikasi		√		

Maka hasil perhitungan dari nilai *staff* admin IT tersebut adalah : **Total**

Skor = 3+3+3+3+4+4+4+3=27. Untuk menentukan hasil interpretasi, akan

ditentukan skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) data tersebut akan diolah dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 8 \times 5 = 40$$

$$X = 8 \times 3 = 24$$

$$\text{INDEX \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100 = 27 / 40 \times 100 = 67,5\%$$

Selanjutnya hasil perhitungan dari nilai admin IT tersebut adalah : **Total Skor** = 4+3+3+3+4+3+3+3=26. Untuk menentukan hasil interpretasi, akan ditentukan skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) data tersebut akan diolah dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = 8 \times 6 = 48$$

$$X = 8 \times 2 = 16$$

$$\text{INDEX \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100 = 26 / 48 \times 100 = 54,2\%$$

Dari hasil penilaian interpretasi diperoleh index 67,5% dan 54,2% sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai angket yang diberikan *staff* admin IT dan admin IT masuk dalam kategori presentase penilaian cukup sesuai untuk hasil angket penilaian uji coba aplikasi

4.6 Evaluasi Sistem

Setelah melakukan tahap uji coba sistem fungsional dan *non-fungsional*, maka tahap selanjutnya yaitu evaluasi sistem. Tujuan evaluasi sistem ini yaitu proses menentukan hasil yang telah dicapai dari tahap uji coba fungsional dan *non-fungsional* pada aplikasi yang dibangun.

Hasil evaluasi sistem ini berdasarkan masing-masing fungsional dari pengguna aplikasi yang sebelumnya telah melakukan beberapa *test case*. Berikut merupakan tabel hasil dari evaluasi sistem.

Tabel 4.26 Hasil Evaluasi Sistem

No	Permasalahan	Penyelesaian Dengan Aplikasi	Halaman Aplikasi	Hasil Evaluasi
1	Pengisian kuesioner dengan cara manual (Menggunakan pengisian lembar kuesioner)	Tamu hotel dapat mengisi kuesioner melalui akses <i>website</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Mengisi Identitas Tamu Hotel (Gambar 4.1, Gambar 4.2) 2. Halaman Mengisi Jawaban Kuesioner (Gambar 4.4) 	Terpenuhi
2	<i>Entry data</i> kuesioner (Memindahkan jawaban kuesioner dari lembar kuesioner ke <i>Ms. Excel</i>)	Data-data yang berhubungan dengan kuesioner seperti data tamu hotel dan data jawaban kuesioner tersimpan pada aplikasi tanpa perlu <i>entry data</i> ulang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman <i>Maintenance Data</i> Tamu Hotel (Gambar 4.7, Gambar 4.20) 	Terpenuhi
3	Mengalami keterlambatan perhitungan kuesioner	Data kuesioner dapat dihitung langsung melalui aplikasi menggunakan uji validitas & reliabilitas, analisis kepuasan tamu dan analisis <i>GAP</i> dengan minimal responden tamu hotel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Hasil Menganalisis Uji Validitas (Gambar 4.13, Gambar 4.22) 2. Halaman Hasil Menganalisis Uji Reliabilitas (Gambar 4.14, Gambar 4.23) 3. Halaman Hasil Menganalisis Kepuasan Tamu (Gambar 4.15, Gambar 4.24) 4. Halaman Hasil Menganalisis <i>GAP</i> (Gambar 4.16, Gambar 4.25) 	Terpenuhi

4	Membuat <i>report</i> hasil perhitungan kuesioner	Pada aplikasi terdapat fungsi/fitur membuat <i>report</i> atau cetak hasil perhitungan kuesioner	1. Halaman Membuat <i>Report</i> (Gambar 4.18, Gambar 4.27)	Terpenuhi
---	---	--	---	-----------

